



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes del Servicio del
Laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR :

Callupe Alcantara, Jhonnon Michael (ORCID: 0000-0002-3235-9363)

ASESOR:

Mg. RAMIREZ CALDERON, LUIS ENRIQUE (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

Lima – Perú

2021

A mi Valeria, Samira y Roció
que llenan mi orgullo
incondicional para seguir
adelante.

Agradecimiento

A los asesores que brindaron la paciencia y tesón en este trabajo de estudio; a la casa de estudios Universidad Cesar Vallejo y sus Docentes por las enseñanzas que imparten día a día.

A los evaluadores por hacer posible el estudio.

A los jurados por las sugerencias para mejorar en la aplicación del estudio de investigación.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	7
III. Metodología	16
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	36
VII.Recomendaciones	38
Referencias	41
Anexos	46

Índice de tablas

Tabla1. Pacientes usuarios atendidos en la PMSF	19
Tabla2. Variable técnica e instrumentos, ítems	20
Tabla3. Variable N°-1 calidad de atención Niveles-Rango	21
Tabla4. Variable N°-2 Satisfacción en paciente Niveles-Rango	21
Tabla5. Validez de instrumento de calidad de atención	21
Tabla6. Validez de instrumento de satisfacción en los pacientes	22
Tabla7. Confiabilidad de los instrumento -- Alfa de Cronbach	22
Tabla8. Nivel en calidad de atención en el laboratorio	24
Tabla9. Nivel de satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio	24
Tabla10. Correlación sobre calidad de atención vs satisfacción de pacientes	25
Tabla11. Correlación - dimensión fiabilidad y satisfacción en los pacientes	26
Tabla12. Correlación - dimensión capacidad/respuesta vs satisfacción de pacientes	26
Tabla13. Correlación - dimensión seguridad y satisfacción en los pacientes	27
Tabla14. Correlación - dimensión empatía y satisfacción en los pacientes	27
Tabla15. Correlación - dimensión aspectos tangibles y satisfacción en los pacientes	28
Tabla16. Distribución de frecuencias y porcentajes según sexo	29

Índice de figuras

Figura1. Esquema del diseño de investigación	18
--	----

RESUMEN

Esta investigación de título “Calidad de atención y satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras Región Junín, 2021”, lleva el objetivo general: Determinar la relación más resaltante y significativamente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente que acuden al servicio del laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras Región Junín, 2021.

En la metodología la investigación tiende a ser de tipo básico de un nivel descriptivo y correlacional de diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 95 pacientes que ingresaron en el servicio de laboratorio adaptado al modelo Servqual modificado; para este estudio la técnica que se utilizó para recabar los datos se aplicó la encuesta conjuntamente con los instrumentos donde se aplicó el cuestionario para evaluar las dos variables como calidad de atención y satisfacción en los usuarios pacientes. Siendo los resultados que el 94,0% de los pacientes perciben que el nivel de atención es bueno; con una satisfacción de 85%. Se halló una relación significativamente alta, positiva media entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes con ($p = ,000$ y $\rho = ,412$). Es así que en las cinco dimensiones de calidad de atención y la satisfacción en las pacientes también se encontró relación muy significativa alta, siendo el valor de correlación más alto en empatía ($p = ,000$ y $\rho = ,514$). Concluyendo una relación alta y significativa entre las variables estudiadas.

En conclusión, la investigación resalto que la percepción en cuanto a la calidad de atención tiene relación significativamente alta con la satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico en conjunto con las diferentes dimensiones.

Palabra clave: Calidad de atención de atención, satisfacción del paciente, servicio de laboratorio.

ABSTRACT

This research with the title "Quality of care and patient satisfaction in the laboratory service of Policlínica Médicos sin Fronteras Región Junín, 2021", it has a general objective: To determine the most important and significant relationship between the quality of care vs. the level of satisfaction of patients in the laboratory service of the Polyclinic Doctors without Borders Region Junín, 2021.

In the methodology, the research is a basic type of descriptive and correlational level with a non-experimental-cross-sectional design. With a sample made up of 95 patients who were admitted to the laboratory service adapted to the modified Servqual model; for this study the technique used to collect the data was the survey together with the instruments where the questionnaire was applied to evaluate the two variables such as quality of care and satisfaction in patient users. The results showed that 94.0% of the patients perceive that the level of care is good, with a satisfaction rate of 85%. A significantly high, A positive mean relationship was found between the quality of care and the satisfaction of patients with ($p = .000$ and $\rho = .412$). Thus, in the five dimensions of quality of care and patient satisfaction, a high significant relationship was also found, with the highest correlation value in empathy ($p = .000$ and $\rho = .514$). Concluding a high and significant relationship between the variables studied.

In conclusion, the research highlighted that the perception regarding the quality of care has a significantly high relationship with patient satisfaction in the clinical laboratory service in conjunction with the different dimensions.

Keyword: Quality of care, patient satisfaction, laboratory service.

I. INTRODUCCIÓN

El enfoque de la cobertura universal en la calidad de los servicios debe primar, a los involucrados se deben asegurar que todas las atenciones sanitarias tienen que ser guiadas y llevadas a ser en todo aspecto a tener seguridad, eficiencia, equidad, continua, todo siendo de acuerdo a las preferencias y necesidades de los pacientes y la población evitando pérdidas de los recursos (World Health Organization [WHO], 2018).

La OMS, declara que en el mundo existe mejora de la calidad en ciertas áreas, una de ellas es el tratamiento del cáncer; siendo en otras áreas la mejora desigual y lenta. En un ejemplo del 2013, en la tasa de parto aumenta a 73% en ese año, logrando apreciar pacientes que fallecen o desarrollan capacidades no aptas que se relacionan a una calidad de la atención no apta para la salud (WHO, 2018).

En la OMS según estadística mundial del 2020, se observa a 295 milmadres y 2,5 millones de recién nacidos fallecen al año en el parto (WHO, 2020).

En el estudio realizado en América Latina por las Naciones Unidas y CEPAL en el año 2005 según datos que se obtuvo se menciona que la decadente calidad e ineficacia de los servicios de salud son puntos y temas que se aprecian y hallan en segundo plano, esto según la escala de orden en su importancia siendo determinadas por las respectivas autoridades de Chile, Colombia y Perú. En cambio, para los países: Costa Rica y Ecuador son considerados temas de prioridad nacional. En Nicaragua, Guatemala y las zonas rurales del país de EL Salvador existe una demanda insatisfecha en la calidad de atención, esto causa que son las más afectadas la población. Huarcaya (2015).

En Mexico se menciona que las muestras de manifestación y apreciación de una deficiencia en cuanto a la calidad de atención en salud se logran dar en múltiples formas siendo: el acceso limitado a los servicios asistenciales de la salud, malos servicios siendo deplorables sin efectividad e ineficiente, problemas y quejas hacia los médicos, costos muy elevados no siendo al alcance de la población, falta de satisfacción por los pacientes y del personal asistencial de salud, falta de confianza hacia las instituciones de salud del estado. La suma de todo ello y el problema conlleva a una mala prestación de la calidad del servicio

de la salud originando la pérdida de pacientes y vidas humanas. (Gob. Rep. México, 2015).

Una mala calidad de atención, además de causar efectos adversos en En la región de América Latina hay naciones con diferencias en cuanto a la economía habiendo muchos desbalances en sus recursos económicos, en Colombia un artículo mencionó de cómo era la calidad de atención brindando importancia a los pacientes vulnerables ya que se quiere prestar importancia a un servicio de salud de equidad y justa sumando la relación paciente y personal de salud para una buena atención medica saludable y confiable (Otalora, et al., 2018).

Al respecto de la relación médico paciente en América Latina las personas más brindan importancia a la mencionada relación que al contrario sería la confiabilidad, siendo este caso es de suma importancia la investigación de las emociones de los pacientes que cierto es la influencia en la satisfacción del servicio prestado y así hacer ver al personal de los centros de salud y hospitales conocer que necesidades desean los pacientes para mejorar la relación en mutuo bienestar (Otalora, et al., 2018).

En el Perú, en el estudio “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud del 2016”, se encontró un 73.8 % de nivel de satisfacción en consulta externa esto a nivel nacional, siendo el departamento de Cajamarca con mayor porcentaje de satisfacción en un 83.7 % y el departamento Huancavelica con el menor de 48.7 %, en el departamento de Apurímac con un porcentaje de 64.7 %. La encuesta de un 13.3% menciona que se tuvo inconvenientes en su atención, de ahí el 41.1 % fue de retraso en la atención, 22.4 % siendo de escasos turnos en la atención, 22.1 % de maltrato a los cual el 20.3 %, por falta de medicamentos en farmacia. Los directores refirieron que el mayor problema que se daba en estas instituciones era tener recursos humanos faltantes, la burocracia y los trámites cursaban en exceso, con presupuesto escaso destinado a salud (INEI, 2016).

En el MINSA el 2006 se aprueba el sistema de gestión de la calidad (SGC) la cual se establece objetivo principal y bases conceptuales de la calidad. SGC es un compendio de la información para la calidad la cual define estrategias, instrumentos, metodología y procesamientos la cual logra conocer los diferentes niveles en la satisfacción dirigido hacia los usuarios externos. Los últimos años

se considera a la calidad de atención de importancia tanto a nivel nacional e internacional por parte de las instituciones de salud en el Perú es considerada la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano. MINSA (2006)

Una calidad de atención no adecuado y oportuna se relaciona con faltantes recursos económicos; también inadecuada capacidad de atención y de resolución de los diferentes centros de salud del primer nivel, esto provoca mayor demanda los hospitales se restringe el acceso a los diferentes servicios con un elevado porcentaje de espera en citas médicas; la falta oportuna en la comunicación paciente y personal asistencial. Sumado a ello el mínimo interés de la autoridad por acreditar los establecimientos de los diferentes niveles de salud como también brindar el apoyo con el rubro de financiar los proyectos para la mejora en el sector salud. Según Pino-Chávez (2018).

Con respecto al trabajo de investigación: calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, la variable calidad en la atención, en algunas ocasiones se programa solo un médico general, puede estar relacionado con la carga laboral alta y la pandemia del Covid-19 que está afectando en todas partes del mundo, mermando la asistencia en salud y de laboratorio. Diariamente se programa solo un médico general y en ocasiones un médico ecógrafo, al igual diariamente el personal de laboratorio, esto puede originar descuido en la atención ambulatoria de pacientes. Antes de la pandemia, las campañas eran meritorias y buenas formas de ampliar el rubro de la atención con personal médico extranjero desde Cuba siendo un buen sentir y animo en los pacientes que ingresaban al Policlínico y al servicio de laboratorio, pero a raíz de la pandemia se mermo la asistencia de los médicos en mención llegando a tener una falta de inseguridad de las personas; Había deficiencia de reactivos para realizar los exámenes de laboratorio Covid-19, demorando en su diagnóstico y generando problemas económicos a la institución y al paciente. Es así que lo antes mencionado se relaciona a una inadecuada atención y por ende fluye la insatisfacción los pacientes asistentes al laboratorio.

Es el sentir de los usuarios, que en el trabajo de investigación se considerara la necesidad de determinar la calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, considerando la dimensión humana, técnico -- científica del entorno de

calidad y satisfacción, dichas informaciones son obtenidas mediante los instrumentos de las encuestas confiables y validadas, siendo el método que hoy en día y actualmente es representada como las formas más directas y rápidas para evaluar aspectos de la satisfacción en la atención de los sistemas de los servicios de la salud.

El problema general de este trabajo de investigación es ¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021?, a su vez en los problemas específicos se tiene: ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la satisfacción en las pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021?; ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021?; ¿Cuál es la relación de la seguridad con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021d?; ¿Cuál es la relación de la empatía con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021? también ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021? Esta investigación obtiene una justificación práctica pues la información que se recaba se puede implementar para crear diferentes estrategias para la búsqueda y mejora de la calidad de atención y satisfacción en los pacientes del laboratorio clínico. Lleva a tener justificación teórica; pues los resultados y conclusiones aportan en lo teórico y pueden ser tomados en cuenta y analizados por los investigadores locales o internacionales y así continuar con diferentes estudios nuevos de investigación al respecto de la calidad y atención en salud se tiene. La justificación metodológica se obtiene por la validación de los instrumentos y cuestionarios que miden a su vez la calidad de atención y la satisfacción en los pacientes desde una perspectiva de enfoque afectivo, que son tomados en cuenta y analizados por diferentes investigadores y no menos por ser último la justificación social, ya que las actividades y acciones en la mejora después de la investigación del estudio está dirigido a optimizar los sistemas de salud y en este caso a los pacientes asistentes al laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín y también en su conjunto la satisfacción; siendo la reacción más idónea de atenderse adecuadamente y oportuna en el Centro de salud en mención a raíz de obtener más confianza, llegando a eliminar colas, pérdida de tiempo, malestar en los pacientes y espera en trámites burocráticos innecesarios.

En el objetivo general se tiene: – Determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica

Médicos sin Fronteras de Junín, 2021; entre los objetivos específicos: — Determinar la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción en los pacientes, determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción en los pacientes, determinar la relación que existe entre seguridad y satisfacción en los pacientes; determinar la relación existente entre empatía y satisfacción en los pacientes a su vez determinar la relación que existe entre aspectos tangibles y satisfacción en las pacientes.

En la hipótesis general de la investigación de estudio se tiene: – La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción en las pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021. Y con las hipótesis específicas son las que sigue: – Se encuentra relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción en las pacientes, –Se encuentra relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en las pacientes, – Se encuentra relación significativa entre la seguridad y satisfacción en las pacientes, — Se encuentra relación significativa entre empatía y satisfacción en las pacientes, – Se encuentra relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción en las pacientes.

II. MARCO TEÓRICO

Estudios anteriores realizados internacionalmente por Silva Goncalvez. y M. Arauco (Brasil 2019) menciona que se realizó la investigación Grado de satisfacción de los usuarios del hospital Universitario, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes internados, su metodología utilizada fue el estudio transversal en tres áreas del servicio de hospitalización con pacientes entre 18 a 80 años que estuvieron hospitalizados en el hospital por lo menos 72hrs. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario para la descripción sociodemográfica y la escala SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción. Se recopiló información en dos períodos — tiempos a término y no a plazo. Al cual se obtuvieron los resultados como sigue: De 305 entrevistas a los pacientes de ambos sexos de edades promedio de 46,2 años. En cuanto a las dimensiones los conforman en escala SERVQUAL, se mencionó como aquella que los usuarios atendieron durante el período la mayor insatisfacción ($p = 0.01$). Con respecto a la dimensión del servicio, la satisfacción de los pacientes en nivel fue mayor ($p = 0.01$). Los tangibles, confiabilidad y seguridad no se determinó alguna diferencia. Concluye que los pacientes usuarios fueron a raíz del periodo de clase.

Handayani, et al. (2019), menciona en el estudio “Effect of Service Quality on Integrated Antenatal Care Patient Satisfaction”, como objetivo de encontrar la correlación entre calidad de servicio y las dimensiones con variable satisfacción en pacientes de un centro de salud que brinda los cuidados prenatales en Indonesia. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, al cual se utilizó el instrumento del cuestionario la cual se tuvo una muestra de 117 usuarios. En el resultado se encontró que las dimensiones de calidad en el servicio se relacionan con satisfacción en las pacientes esto muy significativamente.

En el estudio de Javed & Ilyas (2018) de Pakistán, menciona que el objetivo era de examinar la relación de expectativas de pacientes sobre la calidad del servicio con satisfacción tanto en hospitales privados y públicos. Investigación de enfoque cuantitativo, la cual fue de 456 pacientes que se atendieron en 3 hospitales públicos y 3 hospitales privados respectivamente, se aplicó el instrumento del cuestionario SERVQUAL. Hallándose que la satisfacción de los pacientes se relacionaba más con la empatía en los hospitales públicos; y en los

privados con la capacidad de respuesta.

Fatima, et — al. (2018) en la investigación “Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems” el objetivo fue de exponer las opiniones de los usuarios y pacientes para los representantes privados de la salud estudiando la importancia de evaluar la calidad de atención para predecir y prevenir en cuanto a la satisfacción y lealtad en pacientes. El estudio contaba con 611 usuarios en 6 hospitales, estos privados de Pakistán; Su escala usada se adaptó para medir calidad — satisfacción — lealtad. El estudio concluye con una óptima calidad en el servicio de salud la cual conlleva a conducir a iniciar la satisfacción y lealtad de pacientes.

En un estudio de la “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México del 2006 al 2012” según Reyes, Flores, Saucedo, Vértiz, Juárez, Wirtz y Pérez donde se obtuvo datos de las encuestas nacionales de salud y nutrición 2006 y 2012, en la cual se elabora el modelo multivariado para analizar percepción de atención brindada seguidamente la mejoría en la cual se halló un 82% a 85% para una buena percepción y la mejoría del estado de salud en un 79% a 81%, en los años 2006 y 2012, la cual se concluye que existe avances en la percepción de la calidad de atención ambulatoria en México.

En una investigación nacional de Montalvo, et — al. (2020), de su artículo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, se estudió la relación existente entre la satisfacción y calidad de servicio en el hospital mencionado; se utilizó el estudio correlacional, donde la muestra era de 152 pacientes, se emplearon instrumentos que medían tanto la calidad del servicio como la satisfacción. Resultó que un 65.1% de los pacientes percibían la calidad de forma regular y el 45,4% se encontraban satisfechos parcialmente, además la satisfacción del paciente con calidad de servicio se hallaba en una relación significativa.

Ramos, et — al. (2020), en el trabajo de estudio “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019”, con el objetivo de precisar si hay relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes

que se realizaron facialmente practicas estéticas mínimamente invasivo. Con un estudio transversal correlacional; de la cual 123 pacientes fueron encuestados con instrumentos que miden la calidad en el servicio (Servperf) y también la satisfacción en pacientes usuarios de consulta externa (Suce). Con resultados de una calidad de atención media en el 58% de los pacientes, marcando significativamente dimensiones de aspectos tangibles y seguridad. Hallándose relación de calidad en el servicio y la satisfacción, siendo muy significativa, al igual como la hallada entre la relación de satisfacción y las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad, sin embargo, no hubo relación con las dimensiones empatía y seguridad. Siendo la satisfacción de media en 95 % de los usuarios.

Chuquicusma, et-al. (2020) en su estudio de investigación “Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú”, tuvo el objetivo de encontrar la relación existente entre satisfacción en los pacientes con la calidad de servicio en el hospital en mención. Siendo de estudio un enfoque cuantitativo con alcance correlacional; en donde se aplicó el cuestionario Serqual que evaluó siete dimensiones en calidad de atención con a 70 pacientes de muestra. La cual al estudio se halló relación muy significativa en ambas variables estudiadas, además siendo una calidad en el servicio con nivel bajo en 42.9% y en nivel bajo en satisfacción de los pacientes con 45.7%.

Vigo & González el (2020) en el estudio basado en “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo”, se logra buscar el objetivo de relación entre calidad en el servicio y la satisfacción de los pacientes de este laboratorio. Con un un trabajo de investigación de diseño correlacional, aplicándose a este estudio instrumentos de cuestionarios para cada una de las variables estudiadas; con una muestra de 50 pacientes. Teniendo en los resultados significativa entre las 2 variables estudiadas, también como entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción.

Dávalos Córdova (2017) menciona en su estudio “Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos del Hospital María Auxiliadora en enero del 2017”, es un estudio analítico, transversal y observacional, donde se aplicó el método de encuesta-modificada (Servqual

con 22 preguntas) a 95 usuarios/pacientes atendidos en el consultorio externo, el cual, el muestreo no-probabilístico y el análisis en el programa Microsoft Excel 2020, al igual el software de SPSS v. 26; donde hay apreciación en los resultados de insatisfacción en un 50.3%; Por otro lado sus dimensiones de capacidad de respuesta también empatía, demostrando una insatisfacción del 56.3% y 53.3%, al igual se encuentra satisfacción en dimensiones de fiabilidad, seguridad como también de aspectos tangibles con un 50.2%, 57.6% y 50.2% en la cual incluye los factores socio-demográficos y satisfacción global.

Según Jinez el 2015, en su estudio “Evaluación de nivel de satisfacción de pacientes externos del laboratorio; se aprecia que el paciente externo es principal para evaluar criterios calidad, satisfacción y de confiabilidad del servicio del laboratorio, es por ello que se propone el objetivo de evaluar el nivel de calidad-atención-satisfacción. Utilizando el método de estudio transversal, observacional cualitativo y cuantitativo, también se utilizó técnica de encuestas anónimas a 351 pacientes, dando resultados de muy bien (MB) con la media de 291 ± 16.27 ; de bien (B) de media de 75.5 ± 15.25 , con una correlación perfecta positiva de los niveles de satisfacción de los usuarios/pacientes.

Ghotbabadi, et al., (2015). Menciona que la variable 1 calidad de atención, se menciona en la Escuela Nórdica de marketing de servicios, la cual se presentan diferentes modelos de calidad entre los cuales se aprecia el modelo de calidad de Grönroos, en el cual para una adecuada gestión de calidad en una organización era importante conocer la percepción del paciente sobre el servicio que se presta y poner a la par a sus expectativas. Grönroos planteó tres dimensiones de la calidad las cuales son como sigue: La técnica, siendo el resultado a lo recibido por clientes del proceso de entrega de los servicios, la funcional o proceso como es recibido el proceso del servicio en la imagen corporativa que se encuentra; siendo la visión que tienen los pacientes de la institución que influye en sus expectativas y da como resultado de la evaluación de estos 2 anteriores.

Parasuraman, et al. (1985) de la Escuela Norteamericana, la cual se menciona un modelo de calidad del servicio la cual resulta de diferenciar y el servicio percibido con el esperado; es así que se desarrolló el modelo de las cinco brechas o gaps, logrando encontrar el quinto gap; siendo la discrepancia

entre las expectativas del paciente y el servicio recibido, siendo el más importante para la determinación de calidad del servicio es donde surge el instrumento de medida Servqual a fin de operativizar la calidad del servicio de distintas organizaciones.

Para Ghotbabadi, et al. (2015). al inicio este instrumento tenía 10 dimensiones y posteriormente se redujeron en 22 ítems y cinco dimensiones: los elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. Complementado por Bandyopadhyay (2016), donde menciona que las ventajas del instrumento son las cuales es válido y confiable dando prueba de calidad en la atención y sus dimensiones y análisis forman parte de la estandarización para que los resultados sean interpretados. Es así que para Upadhyai, et — al. (2019) el instrumento en mención nos permite a los investigadores, calcular la brecha entre expectativas y percepción además qué sectores es más alta en el estudio.

Akdere, et-al. (2020) menciona que el modelo creado por Cronin y Taylor en 1992 menciona el modelo Servperf, que al igual este modelo resulta de la síntesis de Parasuraman, Servqual; la cual da importancia en el desempeño dejando de lado las expectativas del paciente. Estos estudios revelan a los investigadores que se tiene que evaluar solo la percepción del rendimiento ayuda a evaluar de mejor manera la calidad en la atención. La escala de este modelo usa las mismas dimensiones del modelo Servqual.

Jesús Vizcaíno, et-al. (2018) menciona que se tiene las siguientes ventajas en relación al modelo Servqual: la cual se utilizan expectativas en éste modelo Servqual; siendo un problema por lo difícil de su interpretación y definición, las expectativas tienden a variar al brindar un servicio siendo redundante y progresiva frente a las percepciones.

Nuri, et al. (2019), define la calidad de atención de Schuster, et al, como servicios brindados adecuadamente al usuario, en forma técnica competente, con buena comunicación; sumado a ello la buena toma de decisiones.

Mosadeghrad (2013) citado por Sayani del 2020; en donde la calidad de atención en salud es la atención eficaz; efectiva y eficiente, de acuerdo a los estándares, guías clínicas y necesidades tanto en expectativas del usuario asistente a la institución.

Para Leebov, et–a l.; mencionada por Lee & Kim (2017), la calidad de atención en salud es por ende la efectiva realización de lo correcto, de manera que se obtiene un mejor resultado, brindando una buena satisfacción a los pacientes reteniendo al buen personal y evitando gastos innecesarios para la institución.

En este estudio de investigación se empleará el modelo de Cronin y Taylor; con la escala de medición Servperf, siendo las dimensiones descritas por Pheng, & Rui (2016) en su libro “Service quality for facilities management in hospitals” dimensiones como las siguientes: Fiabilidad: Capacidad de brindar servicio de la salud precisa y confiable. Se define la fiabilidad como una probabilidad en un sistema para obtener el resultado específico.

A su vez, Gaw, et–al. (2018) declara que las instituciones con alta fiabilidad brindan consistencia y seguridad extraordinaria siempre.

Della Badia Simon (2018), menciona que para una institución tenga alta fiabilidad se necesita un buen liderazgo adecuado conjuntamente con principios y prácticas de cultura de seguridad implementando estrategias para mejorar los procesos.

Ratcliffe, et al. (2020) menciona en la capacidad de respuesta sobre tener una adecuada voluntad y rapidez para ayudar a los usuarios en su atención a su vez refiere ocho componentes las cuales son la dignidad, confidencialidad, autonomía, comunicación adecuada, atención inmediata, elección del proveedor de atención.

Ampaw, et al. (2020), declara que la seguridad sea la cortesía, conocimiento y capacidad del personal sanitario para transmitir seguridad y confianza en pacientes. como la atención de salud que evita y minimiza daños hacia el usuario. La seguridad es muy importante en los sistemas de salud ya que descuidarla resultaría en daños y perjuicios al usuario o tambien puede llegar hasta la muerte del usuario-paciente; el cumplimiento mejora en la confianza de la parte usuaria.

Ampaw, et al. (2020), en cuanto a la empatía resulta que es la preocupación por los demás brindando un servicio individualizado a los usuarios. Reflejando los sentimientos y emociones durante una calidad de atención esto conlleva a involucrar una actitud educada del personal asistencial de salud, todo

ello con la suma de nuestras capacidades de escuchar, entender y dar información adecuada a los pacientes. Estos estudios revelan que empatía se relaciona directamente de forma positiva con calidad y satisfacción de pacientes.

Ampaw, et al. (2020), menciona que los aspectos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas los equipos al igual que el personal asistencial de la institución. Es la primera impresión de las instalaciones físicas, estas influyen en la calidad de la atención y la satisfacción, con un resultado de tener infraestructura y ambientes ordenados, limpios y adecuados logrando un aumento en el nivel de confianza de los usuarios.

Esta variable 2 se relaciona se relacionan con la satisfacción en los pacientes planteando 3 modelos las cuales son: cognitivo, afectivo y cognitivo-afectivo.

Se menciona en Hassan, et-al. (2020)., que el modelo cognitivo, para Swan, et al., la satisfacción del paciente es un juicio cognitivo, donde el resultado se analiza para el servicio a producto, siendo adecuado o inadecuado para su propósito.

Choi, et al. (2019) refiere que el modelo mencionado se encuentra 3 teorías que son referente a la teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver del año 1980, el cual tiene cinco fases es como sigue: Primero se forman expectativas previas al servicio; segundo evalúa calidad en el servicio, tercero da una comparativa de percepción de calidad del servicio con expectativas, creándose un nivel de desconfirmación de expectativas; cuarto experimenta satisfacción o insatisfacción según el nivel de desconfirmación; quinto aquellos clientes satisfechos están predispuestos a volver a utilizar el servicio o recomendarlo ante otros; los insatisfechos actuarán de forma contraria.

De acuerdo a Hossain (2018) existirá una desconfirmación positiva si el rendimiento del servicio supera las expectativas; es nula, si las expectativas son iguales al rendimiento y negativa si el rendimiento sale menor que las expectativas. Las dos primeras provocan satisfacción y la última insatisfacción.

Domínguez & Hernández (2016), refieren como la satisfacción de Philip Kotler, es el nivel de estado de ánimo de una persona, que surge tras contrastar la apreciación del rendimiento de una atención con las expectativas.

Al-Damen (2017)., citan a la satisfacción, definida como el grado en que un paciente considera que la atención asistencial o la manera que fue brindada es útil, eficaz y beneficiosa.

Es así que (Tierney, 2017)., declara que la satisfacción en los pacientes se puede definir como el indicador que sirve para medir la calidad en la atención sanitaria, surgiendo una relación con los resultados clínicos, retención de pacientes y reclamos por negligencia médica y puede ser un indicador de éxito en los médicos, personal asistencial también hospitalares.

Ferreira, et-al, (2020)., refiere que al conocer la satisfacción del paciente puede ayudar a evaluar la atención que se brinda y a predecir el comportamiento del paciente como ejemplo el conocer si recomendaría la institución de salud o también volvería.

Bernardo, Carbajal y Figueredo, Robles H. (2017)., menciona que la satisfacción es un tema aborda al paciente como se considerada un elemento muy importante ya que evalúa a los servicios de salud y la calidad de atención, es de suma importancia en Salud Pública no siendo considerada poco importante ya hace más de una década siendo el pilar de evaluación de los servicios de salud.

Matsumoto R.(2014)., refiere sobre el modelo de Servqual la cual se publica año 1988 llevando desde entonces a mejoras, siendo una técnica de investigación comercial. En mención este modelo permite realizar medición de la calidad del servicio, conoce la importancia del cliente, se observan búsqueda del servicio, al igual se observan aspectos cuantitativos y cualitativos de varios clientes. El modelo Servqual nos permite conocer más a nuestros usuarios buscando sugerencias y mejoras a futuro. Dimensiones de fiabilidad son descritas como la capacidad para efectuar y garantizar los servicios brindados por cualquier entidad de salud ya sea pública y/o privada.

Las dimensiones de capacidad de respuesta es el resultado de brindar al paciente la rápida solución a su problemática manteniéndolo informado de todas las dudas y soluciones durante todo el servicio con perfectas disposición en espera de explicar a sus interrogantes; las dimensiones de seguridad Conocimiento y atención del personal de las instituciones para lograr confianza y credibilidad a la parte del paciente; las dimensiones de empatía este punto es

personalizada de empresa a cliente; teniendo el lema el cliente tiene la razón. Las dimensiones de aspectos tangibles se aprecian en las instalaciones del centro de salud, infraestructura, equipos e insumos, materias primas, personal asistencial y administrativo.

La satisfacción viene a ser el factor importante en política gubernamental para las instituciones, solo se da una adecuada prestación de servicios de asignación de costos y una gestión eficaz. Una institución de salud adecuada y personal capacitado estos son importantes en el cumplimiento de satisfacer e influir subjetivamente para con el tratamiento del paciente (Manzoor, et al., 2019). En este estudio se empleará dimensiones de modelo de afecto estos utilizando escala de afecto positivo y negativo (PANAS) de Watson, et al. (1988), adaptado hacia el idioma español por López-Gómez, et al. (2015), en esta escala se miden dos dimensiones las cuales son: afectos positivos que va en relación al bienestar, satisfacción hacia la vida y buenas relaciones sociales (Vera-Villarroel, et al., 2019). Estos vinculados a emociones de energía, motivación, éxito al igual que la confianza (Salavera, et al., 2017). Los afectos negativos, que se relacionan con la angustia y dificultad para vencer situaciones difíciles (Vera-Villarroel, et al., 2019). Estos relacionados a emociones negativas como malestar, irritabilidad, miedo, inseguridad, temor, frustración, tristeza, vergüenza, culpa (Salavera, et al., 2017).

Por ello los afectos positivos transmiten satisfacción y los afectos negativos, insatisfacción.

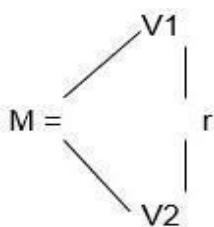
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En este trabajo de investigación tiene el enfoque cuantitativo ya que recopila información utilizando estadística para saber su relación, donde el estudio se midió en base a datos numéricos y porcentajes. Del tipo aplicada ya que se orienta a determinar por el conocimiento científico, descriptivo, con alcance correlacional, ya que así se halló de la variable calidad de atención con la variable de satisfacción del paciente. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) y también Ñaupas Paitán, et-al. (2018), adopta el nombre de investigación pura, porque el objetivo no es meramente económico sino lo origina la curiosidad y el amor a la ciencia. En esta investigación tiene tres niveles como son el exploratorio, descriptivo correlacional y el explicativo. Un estudio correlacional, así se recolectó información de las dimensiones de las variables estudiadas, para probar las hipótesis de estudio se tomó la referencia de (Ñaupas Paitán, et al., 2018). Al mencionar enfoque cuantitativo ésta permite cuantificar la relación de las variables, aparición de fenómenos y comprobar hipótesis tomada de Hernández-Sampieri y Mendoza del año, 2018.

En el estudio el diseño fue no experimental porque la variable independiente no se manipula intencionalmente para observar los cambios y efecto hacia la otra variable de estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En el diseño: transversal correlacional, se menciona para hallar la correlación de las variables en un determinado tiempo establecido entre variables de calidad de atención y satisfacción en las pacientes durante los meses de abril a junio del 2021 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema:



El cual la interpretación es como sigue:

M= Muestra de estudio

V1= Calidad de atención

V2= Satisfacción en las pacientes

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Se cuenta en el estudio con las siguientes variables:

Variable 01: Calidad de atención.

Variable 02: Satisfacción de pacientes.

Variable 1: La calidad de atención

(WHO, 2018, p. 30)., define a la calidad de atención en el grado que el servicio de salud aumente la probabilidad de brindar y generar resultados óptimos en conjunto relacionados al conocimiento profesional.

(Pheng, & Rui, 2016, p. 26-27)., divide a la variable en 5 dimensiones: fiabilidad — capacidad de respuesta — seguridad — empatía y aspectos tangibles cuyos indicadores conformaron 22 preguntas, evaluadas según escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción en los pacientes

Domínguez & Hernández (2016, p.36), declara que la satisfacción de Philip Kotler, es el nivel de estado de ánimo de las personas, que es evaluada al contrastar el rendimiento con la atención y sus expectativas.

Esta variable satisfacción en las pacientes fue dividida en dos dimensiones: Afectos Positivos y afectos negativos, cuyos indicadores conformaron (20) preguntas, evaluadas según escala ordinal según (Vera-Villaruel, et al., 2019, p.2).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está definida como grupo que presentan ciertas características de las cuales deben ser bien detalladas para establecer los parámetros de la muestra. Características que se deben mencionar tanto el contenido, lugar, tiempo y la accesibilidad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La población estudiada estuvo conformada por personas que asisten al servicio de laboratorio, quiere decir pacientes que se atendieron por consulta médica y derivadas a la clínica de laboratorio para sus respectivos análisis durante la pandemia del Covid-19 que ciñe nuestro planeta en la actualidad, entre las cuales son un promedio mensual de 125 pacientes.

Hernández, Sampieri y Mendoza define a la muestra como el subgrupo de una población de estudio en la cual se obtiene la información, siendo la muestra representativa con el único fin que el resultado sea comparativo a la población general.

En este estudio se halló una muestra, según la ecuación estadística para proporciones poblacionales, usando un nivel de confianza de 95 % y un margen de error de 0,05, fue aplicada al promedio de pacientes atendidas en el área de hospitalización Covid, resultando en 95 pacientes. La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra.

Z= Nivel, confianza deseada 95%

p = Proporción de población con característica esperada – éxito.

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel, error a realizar o cometer.

N = Tamaño del estudio de población.

N = 125

Z = 1.96 (tabla de distribución normal)

P = 0.50

Q = (1-P) = 1-0.50 = 0.50

E = 5 % = 0.05

$1.962 * 0.50 * 0.50$

$0.052 + (1.962 * 0.50 * 0.50)/125$

n = 95

Tabla 1: Usuarios/pacientes de consulta externa asistentes al servicio de laboratorio de la policlínica Médicos sin Fronteras durante los meses de abril a junio:

MESES	PACIENTES
ABRIL	31
MAYO	28
JUNIO	36
TOTAL	95

Fuente: Propia.

Criterios de inclusión:

Todos los pacientes con análisis clínicos de laboratorios.

Pacientes con síntomas Covid-19,

Pacientes menores de edad cuyos tutores y/o familiares aprobaron el consentimiento para el estudio de esta investigación.

Criterio de exclusión:

No se excluye a ninguno excepto a los pacientes que llegaron fallecidas al hospital.

Muestreo: La muestra de este estudio fue muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada

elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado. probabilística, donde los casos en la población al inicio del estudio, tuvieron igual posibilidad de ser elegidos para determinar la muestra, partiendo del tipo y/o características de población y tamaño muestral, referencia relacionada a Hernández, Sampieri y Mendoza, que fue publicado el año 2018.

Unidad de análisis: Pacientes que asisten a la Policlínica Médicos sin fronteras región Junín.

3.4. Técnicas – instrumentos de recolección de datos

En la literatura de Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), menciona y se toma en relación a las dos variables del trabajo, la encuesta se usó como técnica y los instrumentos fueron los cuestionarios, los cuales son instrumentos empleados para la recabar-recolectar datos, consisten en una serie de interrogaciones que miden una o más variables. Utilizando todo tipo de encuestas y en muchos campos, además se permiten lograr el diagnóstico adecuado como, problemas de salud, gestión y administrativos en la cual se enfoca la investigación.

En este estudio se enfocan dos instrumentos de evaluación a cada variable estudiada; en la 1era variable, calidad de atención para cuantificar la misma se empleó cuestionario que consta de 22 preguntas, dividido en 05 dimensiones; en tanto para esta 2da variable, satisfacción en las pacientes se cuantifico con un cuestionario de 20 preguntas, dividido en 02 dimensiones los efectos positivos y negativos, ésta adaptada de Vigo Seminario publicada el 2020, ambos cuestionarios estuvieron en escala tipo Likert. Posteriormente se procesó la estadística con SPSS v26 de la siguiente manera:

Tabla 2: Variable: técnica - instrumento de estudio:

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO
Calidad - atención	Encuesta	Preguntas: calidad de servicio 22 – ítems; 1 a 22 preguntas
Satisfacción-pacientes.	Encuesta	Preguntas satisfacción de los pacientes

Fuente: Propia.

Se realizó el juicio de 5 expertos con la finalidad de que sean validadores de los instrumentos. Juicio definido como el valor que tiene un instrumento que mide la variable estudiada en relación a profesionales calificados y/o expertos que dan validez al contenido del instrumento, considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 3 Variable 1 calidad de atención Niveles-Rango:

Ítems	Escala	Niveles-Rango
Del 1 al 22	(1) Totalmente en desacuerdo	Malo: 22-51
	(2) En desacuerdo	
	(3) Ni en acuerdo ni desacuerdo	Regular: 52-81
	(4) De acuerdo	
	(5) Totalmente de acuerdo	
		Bueno: 82-110

Fuente: Propia.

Tabla 4: Variable 2 – Satisfacción del paciente Niveles-Rango:

Ítems	Escala	Niveles-Rango
Del 1 al 10	(1) Nada	Malo: 20-46
	(2) Poco	
	(3) Moderadamente	Regular: 47-73
	(4) Bastante	
	(5) Intensamente	
		Bueno: 74-100

Fuente: Propia.

Tabla 5: Validez – instrumento de calidad de atención

Nº	Jueces / expertos	Calificación
1	Mg. Orlando Gerson Llallico Manzanedo	Aplicable
2	Mg. Angela Aragon Pizarro	Aplicable
3	Mg. Manrique Meza Josselyn	Aplicable
4	Mg. Wilson Avalos Trigos	Aplicable
5	Mg. Rosaura Alcántara Daga	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

Tabla 6: Validez del instrumento de satisfacción en las pacientes

Nº	Jueces expertos	Calificación
1	Mg. Orlando Gerson Llallico Manzanedo	Aplicable
2	Mg. Ángela Aragón Pizarro	Aplicable
3	Mg. Manrique Meza Josselyn	Aplicable
4	Mg. Wilson Avalos Trigos	Aplicable
5	Mg. Rosaura Alcántara Daga	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de Expertos

Tabla 7: Confiabilidad - instrumentos de calidad de atención y satisfacción del paciente

Nombre del instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Items
Calidad de atención	0,716	22
Satisfacción del paciente	0.701	20

Fuente: Prueba – confiabilidad/Alfa de Cronbach piloto

La confiabilidad es el grado del instrumento a aplicar, brinda resultados de igual magnitud en un mismo nivel de su unidad e investigación, resultado de una prueba la cual es la confiabilidad: Alfa de Cronbach; las cuales tiene valores volátiles desde 0 y 1, siendo satisfactorio y obteniendo un valor numérico de 0,716 confiable. Tomada de la literatura de Hernández, (2010) pg. 208).

3.5. Procedimientos

Se inició con el permiso respectivo al administrador de la institución, seguido de la aprobación de instrumentos se aplicaron los mismos a los usuarios/pacientes en relación a criterios tanto de inclusión como de exclusión. Se formó una estadística con información recabada y recolectada del instrumento-cuestionario, en el cual se logra utilizar técnicas al análisis estadístico para el procesamiento de datos, empleándose estadística el de tipo descriptiva para lograr obtener frecuencias también simples al igual que ponderadas así mismo figuras por variables y dimensiones. Así también, se llegó a utilizar una estadística inferencial la cual permite brindar resultados-correlacionales

como son de Pearson y de Spearman, seguidamente se dieron los análisis al igual la discusión respectiva de los datos así se llegó a las conclusiones al igual las recomendaciones respectivas — tomada de Hernández del 2010; análisis cuanti y cualitativamente.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de obtenida la información se elaboró base de datos en el programa Microsoft Office Excel y seguidamente se realizó un análisis estadístico descriptivo; mediante tablas de frecuencia con la herramienta SPSS versión 26 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Es donde esta herramienta se utiliza para la prueba de normalidad, análisis estadístico inferencial propio de un estudio correlacional, que ayuda con la hipótesis (HernándezSampieri y Mendoza, 2018).

Para la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que los datos no seguían una distribución normal, por lo que se decide utilizar para el análisis inferencial, la prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de Spearman, determinándose el coeficiente rho, el cual indica el grado de relación existente entre las variables analizadas.

3.7. Aspectos éticos

Al estudio analítico, protege la integridad de las unidades de análisis, sin exponerlos a afecciones psicológicas y físicos a la muestra. Cabe recalcar que los datos serán recolectados con la autorización y aprobación para el desarrollo del estudio de los pacientes usuarios, se tiene el derecho a la autodeterminación informándose a todos los pacientes que acuden al servicio de laboratorio clínico teniendo en cuenta la confidencialidad y privacidad del usuario encuestado mediante la aplicación del consentimiento informado. decidir si participan o no en la investigación, se les informo el objetivo del estudio. Cada paciente tiene derecho a la intimidad.

A todos los pacientes se brinda el derecho al tratamiento justo esto basado en el principio ético de justicia y trato con equidad sin distinción de raza y color.

Para el estudio se reporta el consentimiento informado y la firma autorizada de los pacientes para su participación en el estudio. Éste estudio de investigación no tuvo conflicto ni física ni psicológicamente para el sujeto en estudio.

IV. RESULTADOS

En los resultados descriptivos se muestra las tablas de frecuencia y porcentaje seguido de la normalidad y resultados inferenciales el cual se realiza el contraste de la hipótesis.

Tabla 8: Nivel de calidad de atención en el servicio de laboratorio clínico de Policlínica Médicos sin Fronteras, según sus dimensiones.

Nivel	Calidad de atención		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	5	6	4	5	6	7	4	5	8	9	13	14
Bueno	90	94	91	95	89	93	91	95	87	86	82	86
TOTAL	95	100	95	100	95	100	95	100	95	100	95	100

Fuente: Propia
N= 95

En la tabla 9 se pudo observar que el 94 % de los pacientes que recibieron la encuesta perciben que el nivel de calidad en la atención es bueno con un 6% de en nivel regular.

En relación a las dimensiones de la calidad de atención, se observa que se tiene mayor frecuencia en el nivel bueno la cual es de mayor porcentaje fiabilidad y seguridad con un 95 %; por otra parte; el de menor porcentaje es el nivel de aspectos tangibles con un 86 %.

Tabla 9: Nivel de satisfacción en las pacientes del servicio de laboratorio clínico de Policlínica Médicos sin Fronteras, según sus dimensiones.

Nivel	Satisfacción en los pacientes		Afectos positivos		Afectos negativos	
	fr	%	fr	%	fr	%
Malo	0	0	0	0	0	0
Regular	14	15	9	10	6	7
Bueno	81	85	86	90	89	93
TOTAL	95	100	95	100	95	100

Fuente: Propia.

N= 95

En la tabla 10 se observa el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio clínico de Policlínica Médicos sin Fronteras, en porcentaje de 85 %, y en un 15% en paciente con el nivel regular.

En las dimensiones de satisfacción en las pacientes, se aprecia que la dimensión con porcentaje mayor en el nivel bueno es la menor frecuencia de afectos positivos en un 90 %, con la mayor presencia de porcentaje de afectos positivos siendo de 93%.

Tabla 10: Correlación entre las variables calidad de atención y la satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio.

			Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,412
		Sig. (bilateral)		,000
		N	95	95

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla anterior se muestra resultados con la prueba R. Spearman con el coeficiente-correlación, indicando el grado de relación existente entre calidad de atención con la satisfacción en los usuarios/pacientes.

Es así que ($p = ,000 < \alpha = ,01$), es rechazada tanto hipótesis nula, por tanto se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, se puede afirmar que hay una relación significativa y alta entre calidad de atención y la satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio; quiere decir según sea óptimo la variable calidad de atención habrá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio en estudio. El valor de rho es igual a ,412, esto indica una correlación positiva media.

Tabla 11: Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en las pacientes.

			Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,386
		Sig. (bilateral)		,001
		N	95	95

La correlación es alta y significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla anterior en mención se aprecia resultados de la prueba R-Spearman y del coeficiente — correlación, indicando el grado de relación existente entre fiabilidad y satisfacción de pacientes.

Entonces, dado que ($p = ,001 < \alpha = ,01$), es rechazada: hipótesis nula, por lo que es aceptada una hipótesis alterna, en consecuencia, se afirma que hay una relación significativamente y alta entre fiabilidad y satisfacción en las pacientes del servicio de laboratorio quiere decir que si más se optimice la fiabilidad existirá más satisfacción en los pacientes asistente del laboratorio. El valor de rho es igual a ,386 el cual indica que hay una correlación positiva media.

Tabla 12: Correlación entre dimensión: capacidad de respuesta con satisfacción en usuarios/pacientes del laboratorio:

			Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
R. Spearman	capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,395
		Sig. (bilateral)		,000
		N	95	95

La correlación alta en el nivel 0,01 (bilateral).

En la mencionada tabla se observa los resultados del análisis R-Spearman y el Coeficiente-correlación donde indica un grado de relación que hay entre capacidad de respuesta con la satisfacción en los pacientes del laboratorio.

Es así que $p = ,000 < \alpha = ,01$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tal razón se puede decir que existe una relación altamente significativa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio quiere decir si se logra optimizar la capacidad de respuesta existirá una mayor satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio.

El valor de rho es igual a ,395 el cual indica una correlación positiva media.

Tabla 13: Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio:

			Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente	1.000	,310
		de correlación		
		Sig. (bilateral)		,007
		N	95	95

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra resultados de la prueba rho de Spearman y del coeficiente de correlación, indica la relación entre seguridad y la satisfacción en los pacientes.

Es así que $p = ,007 < \alpha = ,01$, por tanto se rechaza la hipótesis nula, por lo que es aceptable la hipótesis alterna, en consecuencia, se puede decir que existe una relación significativamente alta entre seguridad y satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio pues según sea optimo la seguridad existirá más aun satisfacción en los pacientes del servicio. El valor rho es igual a ,310, indicando que hay una correlación positiva media.

Tabla 14: Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio:

			Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente	1.000	,514
		de correlación		

Sig. (bilateral)		,000
N	95	95

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra resultados de la prueba rho de Spearman y del coeficiente de correlación la que indica la relación entre la empatía con la satisfacción en los pacientes.

Es así que $p = ,000 < \alpha = ,01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, la relación entre empatía y la satisfacción en significativamente alta; es decir según sea optimo la empatía existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. El valor de rho es igual a ,553, el cual indica que hay una correlación positiva considerable.

Tabla 15: Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio:

		Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	1.000	,317
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,006
N		95	95

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra resultados de la prueba rho de Spearman y del coeficiente de correlación la que indica la relación entre los aspectos tangibles con la satisfacción en los pacientes.

Entonces, dado que $p = ,006 < \alpha = ,01$, se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, se puede decir sobre la existencia de una relación muy significativa entre aspectos tangibles con la satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio; es decir, existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio, según sea optimo los aspectos tangibles existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. El valor de rho es igual a ,317, nos indica que hay una correlación positiva media.

Tabla 16: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de atención por sexo de pacientes del servicio de laboratorio de La Policlínica Médicos sin Fronteras entre variables calidad de atención y la satisfacción en los pacientes:

ESCALA	SEXO					
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	fr	%	fr	%	fr	%
Malo	0	0	0	0	0	0
Regular	13	35	28	48	41	43
Bueno	24	65	30	52	54	57
TOTAL	37	100	58	100	95	100

Fuente: Propia **N= 95**

La tabla 17 expresa la percepción de calidad de atención por genero/sexo de pacientes atendidos en el laboratorio, se aprecia que el 65% del sexo masculino ubican a la variable en nivel bueno y con 35% la ubican en nivel regular y un 0% nivel malo, en cuanto al sexo femenino se obtuvo un 52% en el nivel bueno y con un 48% con nivel regular siendo de un 0% en nivel malo.

V. DISCUSIÓN

En relación a las dimensiones de la calidad de atención los resultados con un porcentaje mayor en el nivel de calidad de atención bueno, fueron los de fiabilidad y seguridad con un 95% ambos; seguido por fiabilidad y seguridad en 91%, capacidad de respuesta con un 89% y aspectos tangibles en 86%. En el estudio de Aguilar Reyes (2017) se hallaron similitud de resultados; en un nivel excelente calidad de atención encontró un mayor porcentaje en su dimensión de fiabilidad siendo 65%, y menores porcentajes en las dimensiones capacidad de respuesta 46.4% y aspectos tangibles con 9.8%. Los resultados obtenidos indicarían que el personal del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras región Junín, tienen un adecuado funcionamiento con sus pacientes al igual que se sienten seguros; Teniendo un menor porcentaje en aspectos tangibles, y empatía con un 86%, estudio que refleja deficiencias en su infraestructuras; en otros estudios los resultados son opuestos, como un estudio de Vigo Seminario (2020) quien menciona sobre la dimensión aspectos tangibles en un mayor porcentaje en el nivel de calidad de atención regular con 82% y un menor porcentaje el de seguridad con 56%. En el estudio de Ramos Miranda (2020) en su nivel de calidad de atención medio halló mayor porcentaje en la dimensión aspectos tangibles con un 57% y seguridad con 56% y en menor porcentaje el de capacidad de respuesta con un 48%, observando en ambos estudios que se encuentra un elevado porcentaje en aspectos tangibles, estudio opuesto a lo encontrado en ésta investigación, lo que se puede relacionar a que son instituciones de salud privadas y con convenios; las cuales tienen mejor infraestructura, mayor privacidad y equipos biomédicos más modernos, que una institución pública.

En cuanto a dimensiones de la variable de satisfacción en los pacientes la dimensión con mayor porcentaje, en el nivel bueno es la de afectos negativos con un porcentaje de 93%, en cambio la de afectos positivos con un 85%, lo que concuerda con de Vigo Seminario (2020) siendo en un nivel regular de satisfacción se halló un mayor porcentaje en la dimensión afectos negativos en 80 % y con un 65% en afectos positivos.

En cuanto a los resultados inferenciales, en esta investigación se recabo información sobre la calidad de atención y la satisfacción en las pacientes del servicio de laboratorio en la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín teniendo una relación altamente significativa, siendo esta positiva media ($\rho=,716$ y $p=,000$); lo que quiere decir que según sea óptimo la calidad de atención existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. Este estudio encuentra una relación muy significativa

entre calidad de atención y satisfacción en pacientes, similar estudio menciona en Aguilar Reyes (2017), la cual encontró una relación significativa positiva media entre las dos variables ($p=,000$ y $\rho=,502$). Estudios que también se encuentra relación significativa entre las dos variables estudiadas, con un mayor valor de coeficiente de correlación fue el de Chuquicusma Tocto del 2020 — demostrando una correlación positiva muy fuerte ($p=,000$ y $\rho=,888$) al igual que Vigo Seminario (2020) con una correlación positiva muy fuerte ($p=,000$ y $\rho=,823$); siendo una correlación positiva muy considerable como Vigo Cancino & González Vásquez (2020) ($p=,000$ y $\rho=,617$); Montalvo, et al. (2020) ($p=,000$ y $\rho=,590$) y Ramos Miranda (2020 ($p=,000$ y $\rho=,533$).

Con respecto a la dimensión de calidad de atención con fiabilidad, se halló que es la capacidad de brindar una atención en salud de manera precisa y confiable (Pheng, & Rui, 2016), es así que las organizaciones que tengan una muy buena fiabilidad ofrecen consistencia y seguridad según (Gaw, et al del 2018). En nuestra investigación se halló que la dimensión fiabilidad y la satisfacción en las pacientes del servicio de laboratorio de la Policlínica Médicos in fronteras de la Región Junín tienen una relación muy alta y significativa, siendo esta positiva media ($\rho=,386$ y $p=,001$). Quiere decir que si más se optimice la fiabilidad existirá más satisfacción en los pacientes asistente del laboratorio. Lo hallado en el estudio de Montalvo, et al. (2020) concuerda; en donde se encontró una correlación positiva media ($p<0,05$ y $\rho=,406$) al igual el estudio de Ramos Miranda, del 2020 con ($p=,000$ y $\rho=,437$) con una relación igual. Otros estudios se halló un mayor nivel de correlación positiva considerable, como lo es de Handayani, del 2019 con ($p=$

,000 y $\rho = ,586$) y Vigo Cancino & González Vásquez del 2020 con ($p = ,000$ y $\rho = ,528$) y Javed & Ilyas (2018) ($p < ,001$ $r = ,556$). Contrastando con un estudio de Aguilar Reyes (2017), quien no encontró relación significativa entre fiabilidad y satisfacción siendo ($p = ,097$ y $\rho = ,235$).

La dimensión capacidad de respuesta, según el estudio (Pheng, & Rui, 2016); siendo una adecuada voluntad para ayudar a los pacientes y brindar la atención rápida correspondiente.

Según OMS, es cuando las instituciones de salud, activamente responden de una mejor manera y adecuada frente a las expectativas de los pacientes a atender (Arboleda Arango, et al., 2018). En este estudio se encontró que la capacidad de respuesta y la satisfacción en las pacientes del servicio de Laboratorio Región; tienen una relación altamente significativa, siendo esta positiva media ($\rho = ,395$ y $p = ,000$). Esto quiere decir si se logra optimizar la capacidad de respuesta existirá una mayor satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. Lo hallado concuerda con los siguientes estudios, que tuvieron nivel de correlación positiva media de Aguilar Reyes (2017), ($p = ,014$ y $\rho = ,341$); Montalvo, et al. (2020) con un ($p < 0,05$ y $\rho = ,439$); Vigo Cancino & González Vásquez del (2020) ($p = ,001$ y $\rho = ,440$) y Handayani, et al. Del 2019 con un ($p = ,000$ y $\rho = ,455$.) Algunos estudio s con un nivel de correlación positivo considerable e halló en Ramos Miranda del 2020 con ($p = ,000$ y $\rho = ,585$); También Javed & Ilyas del 2018 con ($p < ,001$ $r = ,510$).

En la dimensión seguridad, siendo la cual puede ser la cortesía, la cual el conocimiento y capacidad del personal asistencial para transmitir seguridad y confianza en los pacientes (Pheng, & Rui, 2016), según se puede definir como la atención de salud que evita y reduce daños hacia los paciente que asisten al centro de salud, siendo estrictamente para cumplir con la seguridad esto ayuda a mejorar la confianza idónea en los pacientes (Ampaw, et al., 2020). En este estudio se encontró que la seguridad y la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín; tienen una relación alta y significativa siendo positiva media ($\rho = ,310$ y $p = ,007$). Es decir, según sea optimo la seguridad existirá

más aun satisfacción en los pacientes del servicio. Lo hallado concuerda con los estudios de Montalvo el 2020; donde se encontró una correlación positiva media con ($p < 0,05$ y $\rho = ,444$), al igual que Vigo Cancino & González Vásquez (2020) ($p = ,001$ y $\rho = ,448$). Hallándose una correlación positiva considerable en estudios de Aguilar Reyes (2017) con ($p = ,000$ y $\rho = ,523$); también Handayani, et al. (2019) con ($p = ,000$ y $\rho = ,551$) y Javed & Ilyas (2018) ($p < ,001$ $r = ,600$) y una correlación positiva muy alta hallada por Chuquicusma Tocto del 2020, con ($p = ,000$ y $\rho = ,780$). Aun así, embargo en el estudio de Ramos Miranda también del 2020, no encontraron relación significativa entre seguridad y satisfacción ($p = ,287$ y $\rho = ,097$).

En la dimensión de empatía, se logra la preocupación por los demás brindando un servicio individualizado a los pacientes según estudio de (Pheng, & Rui, 2016). Reflejando sentimientos y emociones durante la atención esto llega involucrar una actitud educada del personal de salud, al igual que la capacidad de escuchar y entender la información adecuada a los pacientes. Los estudios anteriores han revelado que la empatía se correlaciona de forma positiva con la calidad y también la satisfacción de los pacientes esto según (Ampaw, et al., 2020). En el estudio se encontró que la empatía y la satisfacción en las pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín tienen una relación altamente significativa, siendo esta correlación positiva considerable ($\rho = ,514$ y $p = ,000$). Es decir, según sea optimo la empatía existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio. La dimensión de empatía fue la que tuvo un alto valor del coeficiente de correlación en comparación a otras dimensiones de calidad de atención. Lo Hallado concuerda con el estudio de Handayani, et al. (2019) ($p = ,000$ y $\rho = ,610$) siendo el nivel de correlación positivo considerable así mismo, estudios con un nivel de correlación alto en el estudio de Vigo Cancino & González Vásquez (2020) $p = ,000$ y $\rho = ,678$) y Javed & Ilyas (2018) con ($p < ,001$ $r = ,661$). Es así que también en el estudio de Chuquicusma Tocto, et al. (2020), hallándose una correlación positiva muy alta con ($p = ,000$ y $\rho = ,870$) al igual en el estudio de Montalvo et al. (2020) una correlación positiva media con ($p < 0,05$ y $\rho = ,438$). No siendo así, en el estudio de Ramos

Miranda, et al. (2020) no se halló relación significativa entre empatía y satisfacción con ($p = ,078$ y $\rho = ,159$).

En la dimensión de aspectos tangibles, se conceptualiza como la apariencia de instalaciones físicas, equipos y personal asistencial (Pheng, & Rui, 2016), ésta dimensión influye mucho de cómo se percibe la calidad de la atención y satisfacción en cuanto a los ambientes ordenados, limpios y adecuados; aumentando el nivel de confianza de las pacientes que asisten a la institución (Ampaw, et al., 2020). En el estudio se encontró que los aspectos tangibles y la satisfacción en las pacientes del Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín; tienen una relación alta y significativa, siendo esta positiva media ($\rho = ,317$ y $p = ,006$). Es decir, existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio de laboratorio, según sea óptimo los aspectos tangibles existirá mucha más satisfacción en los pacientes del servicio. Lo hallado concuerda con estudios de Aguilar Reyes del 2017, que resultó una correlación positiva media ($p = ,024$ y $\rho = ,315$), al igual manera el estudio del mismo nivel de correlación como Ramos Miranda, et al. (2020) con ($p = ,000$ y $\rho = ,449$); también Handayani, et al. (2019) con ($p = ,000$ y $\rho = ,451$) y Javed & Ilyas del (2018) con ($p < ,001$ y $r = ,429$). Vigo Cancino & González Vásquez del (2020) halló una correlación positiva considerable con un ($p = ,000$ y $\rho = ,517$) es así que Montalvo del (2020) con ($p < 0,05$ y $\rho = ,543$) y Chuquicusma Tocto también del 2020 con ($p = ,000$ y $\rho = ,745$).

Al analizar los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación y se compararán con la información de los estudios que se han tomado como antecedentes; es por ello que la relación de la fiabilidad con la satisfacción en las pacientes del servicio de Laboratorio es de un 95% en el margen bueno y con un 5% en regular; el cual están ligeramente satisfechos en la calidad de atención.

Con relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio se obtuvo un 93% en nivel de Bueno y con un 7% en un nivel regular teniendo un acercamiento a una buena calidad y satisfacción en el paciente

En cuanto a la relación de la seguridad de los pacientes del servicio de Laboratorio se obtuvo un 95% en un nivel bueno con un 5% en un nivel regular esto asienta que se señalando en Montalvo (Perú, 2020), en su investigación sobre «Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado», la cual su estudio fue sobre establecer relacione entre calidad de atención y satisfacción de tipo diseño no experimental y diseño correlacional, la muestra que se utilizó muestra también fue probabilística con 152 pacientes estudio metodológico similar a la nuestra las cuales los resultados asumen importancia.

En cuanto a la relación de la empatía se aprecia un 86% en un nivel bueno con un 9% en nivel regular acercándose a una buena relación de calidad de atención. En la relación de los aspectos tangibles se tiene el nivel de bueno en un 86% con un 14% en regular en pacientes del servicio de Laboratorio.

El estudio demuestra que hay una correlación directa entre las variables resultantes de la operacionalización de las mismas en sus dimensiones de la calidad de atención con el nivel de satisfacción la cual se evidencia una correlación positiva moderada entre ambas variables en estudio.

VI. CONCLUSIONES

1era: Hay una relación significativamente alta entre calidad de atención y satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Con una correlación positiva media ($\rho=,412$ y $p=,000$); es decir, según sea la optimización de la calidad de atención existirá una mayor satisfacción en pacientes del servicio de Laboratorio.

2da: Hay una relación alta significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción en pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Estando con una correlación positiva media de ($\rho=,386$ y $p=,001$); quiere decir que la dimensión de fiabilidad se optimice, existirá mayor satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio.

3ra: Se encuentra relación altamente significativa en la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción en los pacientes del Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Siendo esta una correlación positiva media ($\rho = ,395$ y $p = ,000$); quiere decir que según sea optimizada la dimensión de capacidad de respuesta, habrá mayor satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio.

4ta: Se encuentra relación altamente significativa entre dimensión de seguridad con satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Estando con una correlación positiva media de ($\rho = ,310$ y $p=,007$); esto quiere decir, que según se optimice la seguridad habrá más satisfacción en las pacientes del servicio de Laboratorio.

5ta: Se encuentra una relación altamente significativa sobre la dimensión de empatía con satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Hallando una correlación positiva considerable de ($\rho = ,514$ y $p=,000$); esto quiere decir que, si hay una optimización en la dimensión empatía, habrá una mayor satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio.

6ta: Se encuentra una relación muy significativa y alta entre la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Siendo esta una correlación positiva media ($\rho = ,314$ y $p = ,006$); quiere decir, si hay una optimización en la dimensión aspectos tangibles, habrá una mayor satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio.

VII. RECOMENDACIONES

1era: Al estudio se encontró una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín, el administrador debería impulsar planes estratégicos de gestión de las diferentes dimensiones de calidad de atención, para que sean evaluadas y monitorizadas constantemente las dos variables, con encuestas aleatorias en toda la institución, también.

Al hallar una relación significativa entre ambas variables, el índice de correlación hallado no fue muy alto, por lo que se debe realizar nuevos estudios en la que exista una mayor muestra tomando otros factores de análisis relacionados a la satisfacción en los pacientes.

2da: En el estudio se halló sobre la dimensión fiabilidad y satisfacción en los paciente; que hubo una relación alta y significativa, siendo la correlación positiva media, el especialista en el laboratorio, el técnico y Los Tecnólogos Médicos, deben procurar optimizar la fiabilidad brindando una atención de forma precisa y confiable, explicando a todos las pacientes que asisten al laboratorio y/o al familiar, el procedimiento que sigue a la toma de muestra pre-analítica, analítica y post analítica con los beneficios y efectos adversos que pueda tener el paciente además de los resultados de los exámenes auxiliares a realizar. Al priorizar el trabajo la carga laboral, algunas veces el personal asistencial, no tiene el tiempo suficiente de explicar con detalles toda la información que compete a la salud del paciente, por lo que se sugiere también que el administrador contrate especialista en el servicio, para que la atención sea idónea y más personalizada.

3ra: A lo hallado sobre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio de la Policlínica Médicos sin Fronteras de la Región Junín. Tienen una relación altamente significativa existiendo una correlación positiva media. Es por tanto que se recomienda crear estrategias validas e idóneas necesarias para que los diferentes tramites estén acorde a la población demandante utilizando la tecnología y redes sociales brindando una atención rápida, así como, los

exámenes de laboratorio sean analizados y procesados en el menor tiempo posible, el problema que se aprecia actualmente la sensibilidad y especificidad de detectar en las diferentes pruebas rápidas para el Covid-19, logrando haber más contagios con personas asintomáticas en el servicio de laboratorio. Se sugiere la adquisición de buenos equipos para evitar el anterior problema, capacitando al personal del servicio de laboratorio, para que la prueba rápida sea tomada con los pasos respectivos evitando la aglomeración y multitud en la institución.

4ta: En la dimensión de seguridad y satisfacción en los pacientes, se tiene una relación alta y significativa existiendo una correlación positiva media. Es por esto que se puede recomendar que el personal asistencial continúe mostrando interés en brindar solución sobre los problemas que todos los pacientes presentan al ingresar a la institución, continuando con la mejora en la atención; brindando en lo que es en la actualidad el buen lavado de manos con los 11 pasos correspondientes que registra en salud, también siendo de manera necesaria una adecuada toma de temperatura, lo que demostrara el correcto manejo de esta pandemia en la institución.

5ta: A lo hallado sobre dimensión empatía con la satisfacción en los pacientes se tiene una relación muy significativa y alta, existiendo una correlación positiva considerable, con un nivel de correlación mayor con respecto a las otras dimensiones. Es por ello que se puede recomendar que todo personal en la Institución debe tratar de forma amable, con respeto y paciencia a todos los que asisten a la Policlínica Médicos sin Fronteras, llegando a demostrar interés en todo aspecto y momento por solucionar las preocupaciones o necesidades de los pacientes. Siendo la coyuntura actual, se debe sugerir y recomendar la aplicación de grupos de ayuda para con los pacientes evitando el estrés laboral y en casa en su conjunto, mostrando un trato cálido, amable y paciente, siempre teniendo en cuenta la interculturalidad. Así sea presencial o de forma remota, virtualmente.

6ta: En el estudio sobre la dimensión de aspectos tangibles con satisfacción en los pacientes se tiene una relación alta y significativa, al ser la correlación es positiva media, el administrador de la Policlínica Médicos sin Fronteras,

debe implementar planeamientos estratégicos para mejorar la infraestructura del servicio de laboratorio, así como de toda la institución. Logando a culminar la toma del primer piso para una buena atención a los pacientes que no pueden movilizarse por sus propios medios.

Con respecto a los equipos, se debería implementar nuevas máquinas y equipos de última tecnología para detectar en su mejor instancia al Covid-19.

Referencias:

- Aguilar Reyes, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2(2), 7-27. <https://doi.org/10.18050/ecn.v2i2.1855>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Al-Damen, R. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction "case of Al-Bashir Hospital". *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136-152. <https://doi.org/110.5539/ijbm.v12n9p136>
- Ampaw, E. M., Chai J, Liang, B. Tsai, S. B. & Frempong, J. (2020). Health service quality assessment and patient satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047-3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Bernardo C., Carbajal Y., Figueredo C., Robles H., (2017). La metodología de investigación. UNMP.
- Chuquicusma Tocto, T., Luján Vera, P.E., Sánchez-Chero, M.J., Montalban Ramos, Y.M., Silva Juárez R., & Rosas-Prado, C.E. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 39-51. <http://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>
- Ferreira, P. L., Raposo, V., & Tavares, A. I. (2020). Patient satisfaction in primary care: Geographic factors-characteristics. *International Journal of Quality in health care.*, 32(2), 93-98. <http://doi.org/10.1093/intqhc/ mzz134>
- Fatima T. Malik - S. A. – Shabbir A. (2018). Hospital health service quality, patient satisfaction and loyalty: Research on private health care providers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-20170031>

- Gaw, M., Rosinia, F., & Diller, T. (2018). Quality and the health system: becoming a high reliability organization. *Anesthesiology clinics*, 36(2), 217-226.
<https://doi.org/10.1016/j.anclin.2018.01.010>
- Gonzales-Castillo, J., Varona-Castillo, L., Moises Germán Dominguez-Morante, & Ocaña- Gutierrez, V. R. (2020). Pandemia de la COVID-19 y las políticas de salud pública en el Perú: Marzo-mayo 2020/COVID-19 pandemic and public health policies in Peru: March- may 2020. *Revista De Salud Publica*, 22(2), 1-9. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/2415230479?accountid=37408>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service quality measurements: a review. *International Journal of Academic Research in business and social sciences*, 5(2), 267-286. <http://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>
- Handayani, M. D., Suprpto, S. I., & Sari, N. (2019). Effect of Service Quality on Integrated Antenatal Care Patient Satisfaction. *Journal for Quality in Public Health*, 3(1), 65-73. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i1.49>
- Hassan, Z., Basit, A., & Sethumadavan, D. (2020). Role of Sales Representative's Cultural Intelligence in Enhancing Customer Satisfaction among the Tenants and Property Buyers in Malaysia. *International Journal of Business Marketing and Management*, 5(7), 37-56. Recuperado de:
<https://ssrn.com/abstract=3662072>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education
- Hossain, M. J. (2018). Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality and User Satisfaction. *International Information & Library Review*, 51(3), 203-216. <https://doi.org/10.1080/10572317.2018.1496316>
- Huarcaya, R. (2015). Percepción de la calidad de atención del servicio de emergencias del Hospital I Sana Margarita de Andahuaylas. (tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas.

- Inquilla-Mamani, J., & Rodríguez-Limachi, O. M. (2019). Análisis de riesgo mediante el método de simulación de montecarlo aplicado a la inversión pública en el sector educativo peruano: El caso del departamento de puno. *Praxis*, 15(2), 163-176. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897856.2858>
- Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan- the patients' expectations. *International journal of health care quality assurance*, 31(6), 489–501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-20160110>
- Luis Claudio Cervantes Liñán, Ludisleydis Bermúdez Díaz, & Víctor, P. C. (2019). Situación de la investigación y su desarrollo en el Perú. *Pensamiento & Gestión*, (46) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2285248732?accountid=37408>
- Matsumoto R. (2014 octubre). Desarrollo al Modelo Servqual para medir la calidad del servicio en empresa de publicidad: Ayuda. *PERSPECTIVAS*; 34: p. 181-209. Minsa según R.M. 727 – 2009 “satisfacción del usuario externo”. Perú.
- Mónica, L. M., Amariles, P., Vargas-Peláez, C. M., & Rossi-Buenaventura, F. (2020). Estrategias para promover el acceso a medicamentos de interés en salud pública: Revisión estructurada de la literatura. *Revista De La Facultad Nacional De Salud Pública*, 38(1) doi:<http://dx.doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v38n1e332273>
- Mendoza – Velázquez, & Cortés, L., David Conde. (2019). Inversión extranjera directa, inversión pública y crecimiento: Evidencia desde las regiones de México, 2006-2015 *. *Estudios De Economía*, 46(2), 191-225. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2363844923?accountid=37408>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Nuri, N. N., Sarker, M., Ahmed, H. U., Hossain, M. D., Beiersmann, C., & Jahn, A. (2019). Experience and perceived quality of care of patients and their

- attendants in a specialized mental hospital in Bangladesh. *International journal of mental health systems*, 13 (46). <https://doi.org/10.1186/s13033-019-0303-x>
- Otálvaro-Marín, B., & Vergara-Argotty, C. (2016). Evaluación política pública de juventud de cali (colombia). *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 519-530. doi:<http://dx.doi.org/10.11600/1692715x.l4135191114>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pheng, L. S., & Rui, Z. (2016). *Service quality for facilities management in hospitals*. Springer Singapore.
- Pino-Chávez, W. O. (2018). Situación de la calidad de la salud en el Perú. *Atención de Salud Con Calidad: Colegio Médico del Perú*, 123-142. Recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-saludcalidad.pdf>
- Ramírez, A.,A.G., & Otálvaro, J.,C.O. (2015). Los procesos de decisión en salud pública y la tensión entre lo político y económico/The decision-making process in public health and the tension between the political and the economic/Os processos de decisão em saúde pública e da tensão entre o político e o econômico. *Revista De La Facultad Nacional De Salud Pública*, 33, S131-S132. doi:<http://dx.doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33s1a23>
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). <https://doi.org/10.24265/horizmed 2020.v20n3.07>
- Ratcliffe, H. L., Bell, G., Awoonor-Williams, K., Bitton, A., Kim, J. H., Lipstiz, S., Macarayan, E., Ofosu, A., Otupiri, E., Schwarz, D., & Hirschhorn, L. R. (2020). *Towards patient-centred care in Ghana: health system*

- responsiveness, self-rated health and experiential quality in a nationally representative survey. *BMJ open quality*, 9(2). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-000886>
- Silva F, Goncalves M, Araujo T, Andrade J. et al. Grado de satisfacción de los usuarios de un hospital universitario. *Universidad de Sao Paulo* vol.53. 2019. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31800801>
- Téllez, G. T. (2018). Presupuesto en salud para las entidades federativas en México. un análisis 2010-2017. *Revista Enfoques*, 16(28), 63-97. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2138468437?accountid=37408>
- Tierney, N. W. (2017). *Value Management in Healthcare: How to Establish a Value Management Office to Support Value-Based Outcomes in Healthcare*. Taylor& Francis.
- Vera-Villarroel, P., Urzua, A., Jaime, D., Contreras, D., Zych, I., Celis-Atenas, K., & Lillo, S. (2019). Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Psychometric properties and discriminative capacity in several Chilean samples. *Evaluation & the health professions*, 42(4), 473-497. <https://doi.org/10.1177/0163278717745344>
- Vigo Cancino, J.M., & González Vásquez, J.A. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66. <http://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06>
- Vigo Seminario, M. W. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063-1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	(WHO, 2018, p. 30) se define esta variable como el grado en la cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de generar resultados de salud deseados y están relacionados al conocimiento profesional.	La calidad de atención se medirá a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones	<p>Fiabilidad: Capacidad De Interés y aseo personal. Brindar Un Servicio De Salud Recibió Indicación correcta. De Forma Precisa Y Confiable. Respeto al orden.</p> <p>Capacidad De Respuesta: Tener Una Adecuada Voluntad Para Ayudar A Los Pacientes Y Brindarles Una Atención Rápida</p> <p>Seguridad: Cortesía, Conocimiento Y Capacidad Del Personal Sanitario Para Transmitir Seguridad Y Confianza En Los Pacientes.</p> <p>Empatía: Preocupación Por Los Demás Y Brindar Un Servicio Individualizado A Los Pacientes.</p> <p>Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal.</p>	<p>Comprende exámenes de laboratorio, por la paciente. Comprendió el distanciamiento. Trámites para laboratorio rápidos. Proceso de análisis de laboratorio rápidos. Entrega de resultados de laboratorio rápidos. Atención rápida en el policlínico. Respeto de la privacidad. Respuesta adecuada a sus dudas. Confianza y empatía en su atención. Resolución del problema de salud. Respectivo horario adecuado a pacientes. Trato amable con respeto y paciencia. Trato con explicación sencilla y clara. El personal de salud muestra interés para solucionar cualquier problema. Ambientes cómodos y limpios. Instalaciones correctamente señaladas. Personal con EPPs correspondientes. Ambientes cómodos y limpios. Equipos y materiales disponibles.</p>	Ordinal
Satisfacción del paciente.	En su cita de Dominguez y Hernandez (2016) menciona que la satisfacción por Philip Kotler abarca el nivel del estado de animo de una o varias personas dando como resultado de observar y el rendimiento de la atención con las diferentes expectativas.	La satisfacción del paciente se medirá por medio de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	<p>AFFECTOS POSITIVOS Relacionados con el bienestar satisfacción dirigido a la vida y buenas relaciones sociales. Puede manifestar satisfacción.</p> <p>AFFECTOS NEGATIVOS Relacionados a la angustia y dificultad para vencer situaciones difíciles. Manifiesta insatisfacción.</p>	<p>Interés, Entusiasmo, Alegría, Orgullo, Inspiración, Estimulo, Decisión, Actividad, Alerta, Atención.</p> <p>Irritabilidad, Tensión, Vergüenza, Malestar, Temeroso, Nerviosismo, Miedo, Culpabilidad, Susto, Hostilidad.</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

Ref. Hernández (2014); Robledo (2010); Cruzado (2018).

Anexo 2: Matriz de consistencia.

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo/Diseño de investigación	Conceptos
Calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021.	<p>Problema General: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la satisfacción en las pacientes del servicio de Laboratorio?; ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio?; ¿Cuál es la relación de la seguridad con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio?; ¿Cuál es la relación de la empatía con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio? también ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles con la satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio?</p>	<p>Objetivo general Determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en los pacientes del servicio de Laboratorio.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción en los pacientes. Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción en los pacientes. Determinar la relación que existe entre seguridad y satisfacción en los pacientes. Determinar la relación existente entre empatía y satisfacción en los pacientes. Determinar la relación que existe entre aspectos tangibles y satisfacción en las pacientes.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el laboratorio del Policlínica Médicos sin Fronteras, Junín 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Se encuentra relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción en las pacientes. Se encuentra relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción en las pacientes. Se encuentra relación significativa entre la seguridad y satisfacción en las pacientes. Se encuentra relación significativa entre empatía y satisfacción en las pacientes. Se encuentra relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción en las pacientes.</p>	<p>La investigación fue de tipo básica.</p> <p>Alcance correlacional</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal.</p>	<p>Calidad de atención (WHO, 2018, p. 30) se define esta variable como el grado en la cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de generar resultados de salud deseados y están relacionados al conocimiento profesional</p> <p>Satisfacción del paciente En su cita de Dominguez y Hernandez (2016) menciona que la satisfacción por Philip Kotler abarca el nivel del estado de animo de una o varias personas dando como resultado de observar y el rendimiento de la atención con las diferentes expectativas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Ref. Hernández (2014); Robledo (2010); Cruzado (2018).

Anexo 3: Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	(WHO, 2018, p. 30) se define esta variable como el grado en la cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de generar resultados de salud deseados y están relacionados al conocimiento profesional.	La calidad de atención se medirá a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones	<p>Fiabilidad: Capacidad De Interés y aseo personal. Brindar Un Servicio De Salud Recibió indicación correcta. De Forma Precisa Y Confiable. Respeto al orden.</p> <p>Capacidad De Respuesta: Tener Una Adecuada Voluntad Para Ayudar A Los Pacientes Y Brindarles Una Atención Rápida</p> <p>Seguridad: Cortesía, Conocimiento Y Capacidad Del Personal Sanitario Para Transmitir Seguridad Y Confianza En Los Pacientes.</p> <p>Empatía: Preocupación Por Los Demás Y Brindar Un Servicio Individualizado A Los Pacientes.</p> <p>Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal.</p>	<p>Comprensión exámenes de laboratorio, por la paciente. Comprendió el distanciamiento. Trámites para laboratorio rápidos. Proceso de análisis de laboratorio rápidos. Entrega de resultados de laboratorio rápidos. Atención rápida en el policlínico. Respeto de la privacidad. Respuesta adecuada a sus dudas. Confianza y empatía en su atención. Resolución del problema de salud. Respectivo horario adecuado a pacientes. Trato amable con respeto y paciencia. Trato con explicación sencilla y clara. El personal de salud muestra interés para solucionar cualquier problema. Ambientes cómodos y limpios. Instalaciones correctamente señaladas. Personal con EPPs correspondientes. Ambientes cómodos y limpios. Equipos y materiales disponibles.</p>	Ordinal
Satisfacción del paciente.	En su cita de Dominguez y Hernandez (2016) menciona que la satisfacción por Philip Kotler abarca el nivel del estado de animo de una o varias personas dando como resultado de observar y el rendimiento de la atención con las diferentes expectativas.	La satisfacción del paciente se medirá por medio de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	<p>AFFECTOS POSITIVOS Relacionados con el bienestar satisfacción dirigido a la vida y buenas relaciones sociales. Puede manifestar satisfacción.</p> <p>AFFECTOS NEGATIVOS Relacionados a la angustia y dificultad para vencer situaciones difíciles. Manifiesta insatisfacción.</p>	<p>Interés, Entusiasmo, Alegría, Orgullo, Inspiración, Estimulo, Decisión, Actividad, Alerta, Atención.</p> <p>Irritabilidad, Tensión, Vergüenza, Malestar, Temeroso, Nerviosismo, Miedo, Culpabilidad, Susto, Hostilidad.</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

Ref. Hernández (2014); Robledo (2010); Cruzado (2018).

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas

Instrumento de la variable Calidad de Atención

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CAPACIDAD DE ATENCIÓN POR LOS PACIENTES EN EL LABORATORIO DEL POLICLINICO MÉDICOS SIN FRONTENRAS JUNIN, 2021.

Instrucciones:

Lea atentamente cada pregunta, responda marcando con una "X" todas son opiniones sin ser mala o buena.

Fecha: _____

Edad: _____

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN FIABILIDAD					
1	¿ El personal médico, muestra interés por la higiene y el orden.?					
2	¿ Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicación correcta para su atención?					
3	¿ Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿ Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.?					
5	¿ Ud. Encontró aglomeración de personas en la atención en el centro de salud?					
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:					
6	¿ Los trámites para su atención fue rápida?					
7	¿ La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	¿ El tiempo que usted esperó para los resultados de su análisis le pareció el adecuado?					
9	¿ Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo?					
	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD					
10	¿ Durante su estadía al Policlínico se respetó su privacidad?					
11	¿ El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿ El personal que lo atendió le inspiró confianza?					
13	¿ Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al Policlínico?					
	DIMENSIÓN DE EMPATIA					
14	¿ El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?					
15	¿ El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?					
16	¿ El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.?					
17	¿ El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?					
	DIMENSIÓN AGENTES TANGIBLES:					
18	¿ Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpias?					
19	¿ El Servicio de laboratorio cuenta con señalización?					
20	¿ El personal que lo atiende está vestido correctamente?					
21	¿ Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio?					
22	¿ Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?					

Fuente: propia.

Anexo 5: Satisfacción de los pacientes

Instrumento de la Variable Satisfacción del paciente

CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL LABORATORIO DEL POLICLÍNICO MÉDICOS SIN FRONTENRAS JUNIN, 2021.

Instrucciones:

Lea atentamente cada pregunta, responda marcando con una "X" todas son opiniones sin ser mala o buena.

Fecha: _____

Edad: _____

Nada	Poco	Moderadamente	Bastante	Intensamente
1	2	3	4	5

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	AFECTOS POSITIVOS					
1	¿Siente interés por continuar asistiendo a laboratorio?					
2	¿El personal de laboratorio le ayudó a mejorar su estado de salud?					
3	¿Se siente contento de contar con los diferentes convenios en el servicio para Ud. y sus familiares?					
4	¿Se siente con mayor optimismo y energía luego del tratamiento recibido?					
5	¿El personal del servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
6	¿Está decidido a recomendar la atención en el servicio de laboratorio?					
7	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?					
8	¿Se siente más reconfortado al salir del servicio de laboratorio?					
9	¿Permanece alerta o despierto después de su atención en el laboratorio?					
10	¿Se despejaron sus dudas después de su atención en el laboratorio?					
	AFECTOS NEGATIVOS					
11	¿Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron?					
12	¿Se ha sentido tenso en algún momento de la atención?					
13	¿Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio?					
14	¿En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.?					
15	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio de laboratorio?					
16	¿Le produjo sensación de nervios cuando recibió la atención en el servicio?					
17	¿Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron?					
18	¿El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación?					
19	¿Le asusta tener que regresar al servicio de laboratorio?					
20	¿Cree que sus necesidades de salud no fueron cubiertas por el servicio?					

Fuente: propia.

Anexo 6: Instrumentos de Valides de Instrumentos y expertos.

Anexo 1: Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal médico, muestra interés por la higiene y el orden.?	✓		✓		✓		
2	¿Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicación correcta para su atención?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. Encontró aglomeración de personas en la atención en el centro de salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para los resultados de su análisis le pareció el adecuado?	✓		✓		✓		
9	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su estadía al Policlínico se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
12	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
13	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al Policlínico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	✓		✓		✓		
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.?	✓		✓		✓		
17	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN AGENTES TANGIBLES:	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpios?	✓		✓		✓		
19	¿El Servicio de laboratorio cuenta con señalización?	✓		✓		✓		
20	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	✓		✓		✓		
21	¿Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio?	✓		✓		✓		
22	¿Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE - SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **Aplicable después de corregir** [☐] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TRIGOSO AVALOS WILSON EZEQUIEL

DNI: 42113168 Nº colegio profesional: 6226

Especialidad del validador: **MAESTRO EN** CIENCIAS EN EDUCACIÓN

07 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]
Lic. Trigos Avalos Wilson
TECNÓLOGO MÉDICO
C.T.M.P. 6226
FIRM. NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION EN PACIENTES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	AFFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar asistiendo a laboratorio?	/		/		/		
2	¿El personal de laboratorio le ayudó a mejorar su estado de salud?	/		/		/		
3	¿Se siente contento de contar con los diferentes convenios en el servicio para Ud. y sus familiares?	/		/		/		
4	¿Se siente con mayor optimismo y energía luego del tratamiento recibido?	/		/		/		
5	¿El personal del servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	/		/		/		
6	¿Está decidido a recomendar la atención en el servicio de laboratorio?	/		/		/		
7	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	/				/		
8	¿Se siente más reconfortado al salir del servicio de laboratorio?	/		/		/		
9	¿Permanece alerta o despierto después de su atención en el laboratorio?	/		/		/		
10	¿Se despejaron sus dudas después de su atención en el laboratorio?	/				/		
	AFFECTOS NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron?	/		/		/		
12	¿Se ha sentido tenso en algún momento de la atención?	/		/		/		
13	¿Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio?	/		/		/		
14	¿En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.?	/		/		/		
15	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio de laboratorio?	/		/		/		
16	¿Le produjo sensación de nervios cuando recibió la atención en el servicio?	/		/		/		
17	¿Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron?	/		/		/		
18	¿El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación?	/		/		/		
19	¿Le asusta tener que regresar al servicio de laboratorio?	/		/		/		
20	¿Cree que sus necesidades de salud no fueron cubiertas por el servicio?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE Y SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TRIGOSO AYALOS WILSON EZEQUIEL

DNI: 42119168 Nº colegio profesional: 6226

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS EN EDUCACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Marzo del 2021

[Firma]
Lic. Triguero Ayalos Wilson
TÉCNICO MÉDICO
C.T.M.P. 6226
Firma del Experto Informante

Anexo 1: Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	¿ El personal médico, muestra interés por la higiene y el orden.?	/		/		/		
2	¿Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicación correcta para su atención?	/		/		/		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	/		/		/		
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.?	/		/		/		
5	¿Ud. Encontró aglomeración de personas en la atención en el centro de salud?	/		/		/		
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:								
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?	/		/		/		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	/		/		/		
8	¿El tiempo que usted esperó para los resultados de su análisis le pareció el adecuado?	/		/		/		
9	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo?	/		/		/		
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD								
10	¿Durante su estadía al Policlínico se respetó su privacidad?	/		/		/		
11	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	/		/		/		
12	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	/		/		/		
13	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al Policlínico?	/		/		/		
DIMENSIÓN DE EMPATIA								
14	¿El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	/		/		/		
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	/		/		/		
16	¿El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.?	/		/		/		
17	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		
DIMENSIÓN AGENTES TANGIBLES:								
18	¿Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpias?	/		/		/		
19	¿El Servicio de laboratorio cuenta con señalización?	/		/		/		
20	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	/		/		/		
21	¿Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio?	/		/		/		
22	¿Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable y suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mandque Meza Josselyn Heidy

DNI: 46125331 N° colegio profesional: 12742

Especialidad del validador: MAESTRO EN Gestión y servicios de la salud

07 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Lic. Mandque Meza Josselyn Heidy
 Tecnólogo Médico
 Laboratorio Clínico y Anatomía P.
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION EN PACIENTES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	AFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar asistiendo a laboratorio?							
2	¿El personal de laboratorio le ayudó a mejorar su estado de salud?							
3	¿Se siente contento de contar con los diferentes convenios en el servicio para Ud. y sus familiares?							
4	¿Se siente con mayor optimismo y energía luego del tratamiento recibido?							
5	¿El personal del servicio le estimula a mejorar su condición de salud?							
6	¿Está decidido a recomendar la atención en el servicio de laboratorio?							
7	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?							
8	¿Se siente más reconfortado al salir del servicio de laboratorio?							
9	¿Permanece alerta o despierto después de su atención en el laboratorio?							
10	¿Se despejaron sus dudas después de su atención en el laboratorio?							
	AFECTOS NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron?							
12	¿Se ha sentido tenso en algún momento de la atención?							
13	¿Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio?							
14	¿En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.?							
15	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio de laboratorio?							
16	¿Le produjo sensación de nervios cuando recibió la atención en el servicio?							
17	¿Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron?							
18	¿El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación?							
19	¿Le asusta tener que regresar al servicio de laboratorio?							
20	¿Cree que sus necesidades de salud no fueron cubiertas por el servicio?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable y suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manrique Meza Josselyn Heidy

DNI: 46125331 N° colegio profesional: 12742

Especialidad del validador: MAESTRO EN Gestión en Servicios de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Junio del 2021


Lic. Manrique Meza Josselyn Heidy
Tecnólogo Médico
Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica
C.T.M.P. 12742
Firma del Experto Informante.

Anexo 1: Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal médico, muestra interés por la higiene y el orden.?	/		/		/		
2	¿Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicación correcta para su atención?	/		/		/		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	/		/		/		
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.?	/		/		/		
5	¿Ud. Encontró aglomeración de personas en la atención en el centro de salud?	/		/		/		
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?	/		/		/		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	/		/		/		
8	¿El tiempo que usted esperó para los resultados de su análisis le pareció el adecuado?	/		/		/		
9	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo?	/		/		/		
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su estadía al Policlínico se respetó su privacidad?	/		/		/		
11	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	/		/		/		
12	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	/		/		/		
13	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al Policlínico?	/		/		/		
DIMENSIÓN DE EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	/		/		/		
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	/		/		/		
16	¿El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.?	/		/		/		
17	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	/		/		/		
DIMENSIÓN AGENTES TANGIBLES:		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpias?	/		/		/		
19	¿El Servicio de laboratorio cuenta con señalización?	/		/		/		
20	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	/		/		/		
21	¿Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio?	/		/		/		
22	¿Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable y suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BRAGÓN PIZARRO ANGELA JESSICA

DNI: 41158198 Nº colegio profesional: 9849

Especialidad del validador: MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de Junio del 2021

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION EN PACIENTES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
	AFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar asistiendo a laboratorio?	/		/		/		
2	¿El personal de laboratorio le ayudó a mejorar su estado de salud?	/		/		/		
3	¿Se siente contento de contar con los diferentes convenios en el servicio para Ud. y sus familiares?	/		/		/		
4	¿Se siente con mayor optimismo y energía luego del tratamiento recibido?	/		/		/		
5	¿El personal del servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	/		/		/		
6	¿Está decidido a recomendar la atención en el servicio de laboratorio?	/		/		/		
7	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	/		/		/		
8	¿Se siente más reconfortado al salir del servicio de laboratorio?	/		/		/		
9	¿Permanece alerta o despierto después de su atención en el laboratorio?	/		/		/		
10	¿Se despejaron sus dudas después de su atención en el laboratorio?	/		/		/		
	AFECTOS NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron?	/		/		/		
12	¿Se ha sentido tenso en algún momento de la atención?	/		/		/		
13	¿Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio?	/		/		/		
14	¿En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.?	/		/		/		
15	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio de laboratorio?	/		/		/		
16	¿Le produjo sensación de nervios cuando recibió la atención en el servicio?	/		/		/		
17	¿Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron?	/		/		/		
18	¿El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación?	/		/		/		
19	¿Le asusta tener que regresar al servicio de laboratorio?	/		/		/		
20	¿Cree que sus necesidades de salud no fueron cubiertas por el servicio?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable y suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ARASÓN PIZARRO ANGELA JESSICA

DNI: 41158192 Nº colegio profesional: 9849

Especialidad del validador: MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Junio del 2021

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Anexo 1: Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿ El personal médico, muestra interés por la higiene y el orden.?	✓		✓		✓		
2	¿Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicación correcta para su atención?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. Encontró aglomeración de personas en la atención en el centro de salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para los resultados de su análisis le pareció el adecuado?	✓		✓		✓		
9	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Durante su estadía al Policlínico se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
12	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
13	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al Policlínico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	✓		✓		✓		
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.?	✓		✓		✓		
17	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN AGENTES TANGIBLES:	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpias?	✓		✓		✓		
19	¿El Servicio de laboratorio cuenta con señalización?	✓		✓		✓		
20	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	✓		✓		✓		
21	¿Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio?	✓		✓		✓		
22	¿Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Aplicable y Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Walfredo Manzanedo Orlando

DNI: 20438266 N° colegio profesional: 8526

Especialidad del validador: MAESTRO EN Gestión de los Servicios de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de.....del 20.....
GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
HOSPITAL REG. CARLOS C. GARCÍA RIVERA
OTO DE PATOLOGÍA CLÍNICA Y PATOLOGÍA ANATOMICA
TERAPIA FISIOTERAPIA
MG. T.M. Orlando Gerson Walfredo Manzanedo
FENOMÉDICO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION EN PACIENTES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	AFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar asistiendo a laboratorio?	/		/		/		
2	¿El personal de laboratorio le ayudó a mejorar su estado de salud?	/		/		/		
3	¿Se siente contento de contar con los diferentes convenios en el servicio para Ud. y sus familiares?	/		/		/		
4	¿Se siente con mayor optimismo y energía luego del tratamiento recibido?	/		/		/		
5	¿El personal del servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	/		/		/		
6	¿Está decidido a recomendar la atención en el servicio de laboratorio?	/		/		/		
7	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	/		/		/		
8	¿Se siente más reconfortado al salir del servicio de laboratorio?	/		/		/		
9	¿Permanece alerta o despierto después de su atención en el laboratorio?	/		/		/		
10	¿Se despejaron sus dudas después de su atención en el laboratorio?	/		/		/		
	AFECTOS NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron?	/		/		/		
12	¿Se ha sentido tenso en algún momento de la atención?	/		/		/		
13	¿Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio?	/		/		/		
14	¿En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.?	/		/		/		
15	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio de laboratorio?	/		/		/		
16	¿Le produjo sensación de nervios cuando recibió la atención en el servicio?	/		/		/		
17	¿Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron?	/		/		/		
18	¿El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación?	/		/		/		
19	¿Le asusta tener que regresar al servicio de laboratorio?	/		/		/		
20	¿Cree que sus necesidades de salud no fueron cubiertas por el servicio?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Aplicable y suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Llallaco Manzanedo Orlando

DNI: 20438266 Nº colegio profesional: 8526

Especialidad del validador: MAESTRO EN Gestión de los Servicios de la Salud.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN
HOSPITAL DR. DANIEL A. CARMON - RYO
DIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA Y PATOLOGÍA PATOLÓGICA
"HERNÁNDEZ CORNEJO SANCHEZ"

MC T.N. Orlando Manzanedo Llallaco
CTMP 8224

Firma del Experto Informante.

Anexo 1: Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	¿ El personal médico, muestra interés por la higiene y el orden.?	✓	No	✓	No	✓	No	
2	¿Durante su estadía en el centro de salud recibió la indicación correcta para su atención?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Le explicaron cuáles son los requisitos antes de realizarse los análisis.?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. Encontró aglomeración de personas en la atención en el centro de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:								
6	¿Los trámites para su atención fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que usted esperó para los resultados de su análisis le pareció el adecuado?	✓		✓		✓		
9	¿Al llegar al laboratorio el personal está en su puesto de trabajo y listo para atenderlo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD								
10	¿Durante su estadía al Policlínico se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El personal que lo atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
12	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
13	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual asistió al Policlínico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DE EMPATIA								
14	¿El horario de atención para realizarse los análisis es conveniente para usted?	✓		✓		✓		
15	¿El trato del personal de laboratorio fue amable, respetuoso y con paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal que lo atendió le explicó de manera sencilla y clara el análisis que le iban a realizar.?	✓		✓		✓		
17	¿El personal de laboratorio muestra interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN AGENTES TANGIBLES:								
18	¿Las instalaciones del Laboratorio se encontraron Limpios?	✓		✓		✓		
19	¿El Servicio de laboratorio cuenta con señalización?	✓		✓		✓		
20	¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?	✓		✓		✓		
21	¿Le pareció cómodo el ambiente de Laboratorio?	✓		✓		✓		
22	¿Usted considera que el laboratorio cuenta con los equipos y materiales adecuados para la atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALCANTARA DAGA Rosaura Beatriz

DNI: 04058270 N° colegio profesional: 01238

Especialidad del validador: MAESTRO EN MAESTRA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

07 de 06 del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION EN PACIENTES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	AFFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés para continuar asistiendo a laboratorio?	✓		✓		✓		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el laboratorio?	✓		✓		✓		
3	¿Se siente contento de contar con los diferentes convenios en el servicio para Ud. y sus familiares?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente con mayor optimismo y energía luego del tratamiento recibido?	✓		✓		✓		
5	¿El personal del servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	✓		✓		✓		
6	¿Está decidido a volver a atenderse en el servicio de laboratorio?	✓		✓		✓		
7	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente más reconfortado al salir del servicio de laboratorio?	✓		✓		✓		
9	¿Se despejaron sus dudas al salir del servicio de laboratorio?	✓		✓		✓		
10	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal de laboratorio?	✓		✓		✓		
	AFFECTOS NEGATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se sintió irritable en algún momento por la forma como lo atendieron?	✓		✓		✓		
12	¿Se ha sentido tenso en algún momento de la ?	✓		✓		✓		
13	¿Ha experimentado alguna vergüenza debido a la atención dentro de laboratorio?	✓		✓		✓		
14	¿En algún momento le ocasionaron alguna molestia durante la atención en laboratorio.?	✓		✓		✓		
15	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio de laboratorio?	✓		✓		✓		
16	¿Le produjo sensación de nervios cuando recibió la atención en el servicio?	✓		✓		✓		
17	¿Ha tenido alguna sensación de miedo cuando lo atendieron?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de salud le hizo sentir culpable por alguna situación?	✓		✓		✓		
19	¿Le asusta tener que regresar al servicio de laboratorio?	✓		✓		✓		
20	¿Cree que sus necesidades de salud no fueron cubiertas por el servicio?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALCANTARA DAGA Rosaura Beatriz

DNI: 04058270 N° colegio profesional: 01238

Especialidad del validador: MAESTRO EN MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA GOBERNACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de 06 del 2021


Rosaura Alcantara Daga
DIRECTORA

Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPECTOS TANGIBLES					D1	D2	D3	D4	D5	V1
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22						
5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	2	5	4	4	5	3	5	5	24	17	18	14	22	95
5	5	4	4	5	3	5	2	3	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	23	13	18	17	23	94
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	2	4	5	23	20	19	16	20	98
5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	2	4	5	2	3	5	5	5	23	17	17	16	20	93
4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	19	19	20	25	104
5	5	5	5	4	2	4	2	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	24	13	15	17	20	89
4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	21	17	19	18	21	96
2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	21	17	18	18	22	96
3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	5	4	4	3	5	5	4	22	16	16	16	21	91
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	4	3	5	3	5	5	4	25	18	17	12	22	94
3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	21	14	17	16	23	91
3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	22	17	15	16	21	91
5	4	5	2	5	3	2	3	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	21	12	17	14	24	88
5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4	5	22	17	15	14	22	90
5	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	3	5	5	2	2	4	21	18	14	13	18	84
5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	2	4	24	15	15	16	19	89
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	2	4	24	19	18	18	18	97
5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	2	3	3	4	5	22	17	16	17	17	89
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	5	5	5	4	3	24	18	16	14	22	94
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	5	25	18	16	16	19	94
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	23	17	19	19	17	95
5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	2	5	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	25	16	14	18	19	92
5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	24	17	17	18	18	94
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	2	4	4	25	17	13	19	17	91
5	5	5	5	5	2	4	2	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	25	12	15	17	22	91
5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	25	16	17	18	24	100
5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	2	4	5	3	3	4	5	4	4	5	25	16	12	15	22	90
5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	16	14	16	20	91
4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	24	18	14	16	21	93
5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	21	17	14	16	21	89
5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	22	19	19	17	22	99

5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	22	18	17	16	21	94	
4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	22	17	17	16	21	93	
5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	22	17	16	17	21	93	
5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	23	14	14	18	23	92	
4	5	3	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	22	16	17	16	22	93	
5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	24	17	16	18	21	96	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	23	17	18	17	23	98	
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	23	18	17	18	22	98	
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	23	19	16	19	22	99	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	24	17	17	16	22	96	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	24	19	16	19	24	102	
5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	22	13	18	16	20	89	
5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	24	15	18	17	21	95	
4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	23	17	15	16	22	93	
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	23	17	14	17	20	91	
5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	25	16	15	17	20	93	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25	17	17	15	20	94	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	25	17	15	17	20	94	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	25	17	17	17	20	96	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	25	17	17	17	20	96	
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	17	17	17	21	97	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	24	17	16	16	22	95	
5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	23	18	18	17	21	97	
5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	23	19	18	18	22	100	
5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	23	19	18	18	20	98	
3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	21	18	18	18	23	98	
5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	21	19	18	18	23	99	
5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	21	16	18	18	23	96	
5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	21	16	18	17	23	95	
5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	22	16	18	16	24	96	
5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	21	16	16	16	22	91	
5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	21	16	16	18	22	93	
4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4	2	4	3	4	5	21	17	17	17	18	90

3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	22	17	17	19	22	97
5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	22	17	18	17	22	96
5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	23	18	17	17	23	98
5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	24	16	15	17	21	93
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	23	18	17	17	21	96
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	23	19	17	18	21	98
5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	23	14	18	18	20	93
5	5	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	3	5	20	17	17	15	21	90
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	23	16	18	18	21	96
5	5	5	3	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	3	5	4	5	20	14	18	15	21	88
5	5	3	2	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	17	18	18	17	23	93
5	3	2	3	5	5	2	5	4	4	2	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	18	16	15	16	22	87
5	2	2	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	19	15	15	17	24	90
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	24	17	17	15	22	95
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	24	17	18	18	21	98
5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	21	18	18	16	25	98
5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	23	17	18	16	24	98
5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	23	18	16	17	23	97
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	25	17	17	18	22	99
3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	23	16	17	18	22	96
3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	22	17	17	17	23	96
5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	21	17	16	19	22	95
5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	22	17	15	18	23	95
5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	23	16	16	19	22	96
5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	25	16	15	19	22	97
3	4	5	5	2	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	19	16	17	19	21	92
5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	22	18	18	20	23	101
5	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	22	18	15	18	24	97
5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	22	18	16	18	24	98
2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	22	15	17	18	22	94
5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	21	17	18	18	21	95

Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	29

Anexo 8: Constancia emitida por la institución que acredite autorización y la realización del estudio.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

El que suscribe, **Monago Cajahuaman Percy**, gerente general de la **Policlínica Médicos sin Fronteras**, hace constar:

Que el Lic. **TM. Callupe Alcántara Jhonson Michael**, ha contado con la **AUTORIZACIÓN** para el uso de los instrumentos (cuestionario) de la investigación titulada **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE POLICLÍNICA MÉDICOS SIN FRONTERA DE JUNÍN, 2021"**.

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente.

Huancayo 05 de mayo del 2021

ATTE.


POLICLINICA MEDICOS SIN FRONTERAS
PERMANOS COMO TU
Percy Monago Cajahuaman
GERENTE GENERAL

Anexo 9: Constancia emitida por la institución para la publicación en el repositorio de la UCV del estudio.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA

El que suscribe, **Monago Cajahuaman Percy**, gerente general de la **Policlínica Médicos sin Fronteras**, hace constar:

Que el Lic. TM. **Callupe Alcántara Jhonnon Michael**, cuenta con la **AUTORIZACIÓN** para la publicación en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo de la investigación titulada **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE POLICLÍNICA MÉDICOS SIN FRONTERAS DE JUNÍN, 2021"**.

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente.

Huancayo 05 de mayo del 2021

ATTE.

POLICLINICA MEDICOS SIN FRONTERAS
PERUANOS COMO TU
Percy Monago Cajahuaman
GERENTE GENERAL

Anexo 10: Consentimiento informado.

Anexo 11 Consentimiento informado

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE POLICLÍNICA MÉDICOS SIN FRONTERAS DE JUNÍN, 2021"

Nombre del Investigador: Callupe Alcántara Jhonnson Michael.

Institución: POLICLÍNICA MÉDICOS SIN FRONTERAS

Le invito a participar en el trabajo de investigación "Calidad de atención y Satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021", a fin de crear estrategias en la gestión de los servicios de la salud en esta Institución, para optimizar la calidad y satisfacción en los pacientes.

Esta investigación tiene por objetivo general precisar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Laboratorio. El estudio incluirá a un número total de 95 pacientes del servicio de Laboratorio del Policlínica Médicos sin Fronteras de la región Junín.

Si Ud. acepta participar se le realizará una encuesta, utilizando dos cuestionarios. Este estudio no le generará algún efecto adverso o riesgo en su persona.

El presente estudio esta autofinanciado por la investigadora y no le generará ningún costo a su persona y tampoco se le dará alguna compensación económica.

Los beneficios del presente estudio son la aportación de nuevos conocimientos, lo que ayudará en la creación de estrategias de gestión para optimizar la calidad y satisfacción en los pacientes que asisten al laboratorio, todo con el fin de mejorar el trato paciente – personal asistencial de salud.

Toda la información que derive de su participación en este estudio será confidencial y cualquier publicación de los resultados será completamente anónima.

Entonces:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo consentimiento para participar en el trabajo de investigación "Calidad de atención y Satisfacción en pacientes del servicio de laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021".

.....
Firma de paciente o representante legal

Anexo 11: Declaración de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Callupe Alcantara Jhonson Michael, identificado con DNI N° 80349057, estudiante del Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL SERVICIO DE LABORATORIO DE POLICLÍNICA MÉDICOS SIN FRONTERAS DE JUNÍN, 2021”**.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo 20 julio de 2021



.....
Lic. Callupe Alcantara Jhonson Michael
Tecnólogo Médico
Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica
C T M P 12206
.....

Callupe Alcántara, Jhonson Michael

DNI N° 80349057

Anexo 12: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable1CalidadAtencion	,099	95	,023	,985	95	,360
Variable2Satisfaccion en pacientes	,121	95	,002	,985	95	,334

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia = ,05

Regla de decisión. Si p valor < 05 se rechaza el Ho

Si p valor > 05 se acepta el Ho

En la tabla 8, se muestran los resultados de la prueba de normalidad de

Kolmogorov-Smirnov; En la variable calidad de atención se obtuvo un valor de $p = ,051 > \alpha = ,05$, se acepta la hipótesis nula, existiendo una distribución normal. La variable satisfacción en pacientes, dado que el valor de $p = ,007 < \alpha = ,05$, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que los datos no tenían una distribución normal. Por tanto, se concluyó que los datos de la muestra, no seguían una distribución normal, se empleó una prueba no paramétrica el coeficiente correlación de Spearman.

Anexo 13: Normalidad de las Variables Calidad de atención y satisfacción de confianza.

Descriptivos

			Estadístico	Error estándar
Variable1CalidadAt	Media		94,46	,365
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	93,74	
		Límite superior	95,19	
	Media recortada al 5%		94,48	
	Mediana		95,00	
	Varianza		12,656	
	Desviación estándar		3,557	
	Mínimo		84	
	Máximo		104	
	Rango		20	
	Rango intercuartil		5	
	Asimetría		-,201	,247
	Curtosis		,110	,490
Variable2Satisfaccion	Media		87,96	,306
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	87,35	
		Límite superior	88,56	
	Media recortada al 5%		87,93	
	Mediana		88,00	
	Varianza		8,871	
	Desviación estándar		2,978	
	Mínimo		81	
	Máximo		96	
	Rango		15	
	Rango intercuartil		4	
	Asimetría		,106	,247
	Curtosis		-,116	,490

Anexo 14: Resultados SPSS.

Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Resumen de procesamiento
 Estadísticas de fiabilidad

```

/VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	95	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	95	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	22

CORRELATIONS

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

01:10 a. m. 18/07/2021

Resultado3.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Insertar Lista dinámica Formato Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Registro
 Estadística
 Correlaciones
 Notas
 Registro
 Fiabilidad
 Escala: ALL VAF
 Resumen c
 Estadística
 Registro
 Fiabilidad
 Escala: ALL VAF
 Resumen c
 Estadística
 Registro
 Frecuencias
 Estadísticos
 Tabla de frecue
 VAR00001
 VAR00002
 VAR00003

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035
VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	95	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	95	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	22

Efectúa una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 7,78, W: 12,25 cm

11:31 p. m. 25/07/2021

Anexo 14 Evidencia fotográfica

